

**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](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 **JOSÉ VICENTE COBA COCOM** –en adelante, el “**Proveedor**”, la siguiente información:

**Gastos relacionados con la terminación del contrato de adhesión**

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 forzoso de 12 meses, en cuyo 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	DURACION DEL TRAMITE	PERSONA QUE PUEDE REALIZARLO	COSTO DEL TRAMITE
<p align="center"><b>Contratación del Servicio</b></p>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Original y copia simple de identificación oficial vigente.</p> <p>b) Copia simple y original de comprobante de domicilio reciente.</p> <p>c) RFC y domicilio fiscal.</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) 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: <a href="https://flexyred.com">https://flexyred.com</a>.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica al número 999 4150 000</p> <p>En número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>a) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:atencionclientes@flexyred.com">atencionclientes@flexyred.com</a>, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>El solicitante deberá identificarse con un ejecutivo y manifestar su intención de</p>	<p>De 1 a 3 días hábiles</p>	<p>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.</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 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>	<p align="center">Gratuito</p>

		contratar el Servicio, además, deberá leer, llenar y firmar el contrato de adhesión correspondiente.			
<b>Cancelación del Servicio</b>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Original y copia simple de la identificación oficial vigente.</p> <p>b) Copia simple y original de comprobante de domicilio reciente.</p> <p>c) RFC y domicilio fiscal</p> <p>Personas Morales, adicionalmente:</p> <p>a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC.</p> <p>b) Copia simple del poder del representante.</p> <p>c) exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.</p>	<p>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: <a href="https://flexyred.com">https://flexyred.com</a>.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica al número 999 4150 000</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: <a href="mailto:atencionclientes@flexyred.com">atencionclientes@flexyred.com</a>, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>Presentarse en el (los) Centro(s) de Atención el titular del Servicio o, en su caso, su representante legal; deberá identificarse con un ejecutivo y manifestar su intención de cancelar los Servicios. 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).</p>	De 1 a 3 días hábiles.	<p>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.</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 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>	Gratuito

<p><b>Reporte de Fallas</b></p>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) identificación oficial vigente</p> <p>b) Comprobante de domicilio</p> <p>c) RFC y domicilio fiscal.</p> <p>Personas Morales, adicionalmente:</p> <p>a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC.</p>	<p>c) 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: <a href="https://flexyred.com">https://flexyred.com</a>.</p> <p>d) Comunicándose vía telefónica al número 999 4150 000</p> <p>En número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>b) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:atencionclientes@flexyred.com">atencionclientes@flexyred.com</a>, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>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.</p> <p>Una vez realizado el reporte, se le asignará un número de folio para seguimiento del titular o su representante legal.</p>	<p>24 horas.</p>	<p>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.</p>	<p>Gratuito</p>
<p><b>Cambio de domicilio</b></p>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Identificación oficial vigente</p> <p>b) Comprobante del nuevo domicilio</p> <p>c) RFC y domicilio fiscal</p>	<p>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: <a href="https://flexyred.com">https://flexyred.com</a>.</p>	<p>10 días hábiles</p>	<p>El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	<p>\$290.00 M.N.</p>

	<p>Personas Morales, adicionalmente:</p> <p>a) copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC.</p> <p>b) Copia simple del poder del representante legal</p> <p>c) exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.</p> <p>d) comprobante de domicilio del nuevo lugar de instalación</p>	<p>b) Comunicándose vía telefónica al número 999 4150 000</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:  <a href="mailto:atencionaclientes@flexyred.com">atencionaclientes@flexyred.com</a>, disponible 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>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.</p>			
<p><b>Cambio de contraseña del(os) Equipo(s)</b></p>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de identificación oficial vigente.</p> <p>b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.</p> <p>Personas Morales:</p> <p>d) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en</p>	<p>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:  <a href="https://flexyred.com">https://flexyred.com</a>.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica al número 999 4150 000</p> <p>En número telefónico se encuentra</p>	<p>24 horas.</p>	<p>El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	<p>\$100.00 M.N.</p>

	<p>el RPC.</p> <p>e) Copia simple del poder del representante legal.</p> <p>f) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.</p>	<p>disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección:  <a href="mailto:atencionaclientes@flexyred.com">atencionaclientes@flexyred.com</a>,  disponible 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>			
<b>Cambio del titular de los Servicios</b>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de identificación oficial vigente.</p> <p>b) Copia simple de comprobante de domicilio.</p> <p>c) RFC y domicilio fiscal.</p> <p>d) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.</p> <p>e) Original y copia simple de la identificación oficial vigente del nuevo titular.</p> <p>f) Copia simple del comprobante de domicilio del nuevo titular.</p> <p>g) RFC y domicilio fiscal del nuevo titular.</p> <p>Personas Morales:</p> <p>a) Copia simple del acta constitutiva del titular</p> <p>b) Copia simple del poder del representante legal del titular.</p> <p>c) Copia certificada y simple del acta constitutiva</p>	<p>a) Acudiendo físicamente al Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios da atención, pueden consultarse en la página web del Proveedor, en la liga:  <a href="https://flexyred.com">https://flexyred.com</a>.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica al número 999 4150 000</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:  <a href="mailto:atencionaclientes@flexyred.com">atencionaclientes@flexyred.com</a>,  disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p>	24 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$174.00 M.N.

	<p>del nuevo titular, inscrita en el RPC.</p> <p>d) Copia certificada y simple del poder del representante legal del nuevo titular.</p> <p>e) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.</p>	<p>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</p>			
<p><b>Reubicación de equipos terminales dentro del mismo domicilio de instalación</b></p>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Identificación oficial vigente.</p> <p>b) Comprobante de domicilio</p> <p>c) RFC y domicilio fiscal</p> <p>Personas Morales, adicionalmente:</p> <p>a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC</p> <p>b) Copia simple del poder del representante legal.</p> <p>c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado</p>	<p>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: <a href="https://flexyred.com">https://flexyred.com</a>.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica al número 999 4150 000</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: <a href="mailto:atencionaclientes@flexyred.com">atencionaclientes@flexyred.com</a>, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>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.</p> <p>El área de atención al usuario turnará la solicitud al área técnica quien acordará con</p>	72 horas.	<p>El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	\$174.00 M.N.

		el usuario fecha y hora para la reubicación del equipo.			
<b>Visita Técnica por causas imputables al usuario</b>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de la identificación oficial vigente.</p> <p>b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado</p> <p>Personas Morales:</p> <p>a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC</p> <p>b) Copia simple del poder del representante legal.</p> <p>Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión</p>	<p>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: <a href="https://flexyred.com">https://flexyred.com</a>.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica al número 999 4150 000</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: <a href="mailto:atencionclientes@flexyred.com">atencionclientes@flexyred.com</a>, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>Una vez realizada la solicitud, 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 que se practique la visita técnica en el domicilio del usuario -donde se efectuó la instalación del Servicio-.</p>	72 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$290.00 M.N.

<p><b>Reconexión</b></p>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de la identificación oficial vigente.</p> <p>b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado</p> <p>Personas Morales:</p> <p>a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC</p> <p>b) Copia simple del poder del representante legal.</p> <p>c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión</p>	<p>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: <a href="https://flexyred.com">https://flexyred.com</a>.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica al número 999 4150 000</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: <a href="mailto:atencionclientes@flexyred.com">atencionclientes@flexyred.com</a>, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>Una vez que el Usuario realiza el pago correspondiente y éste se refleje en el sistema contable de Proveedor, el Usuario podrá solicitar directamente en el Centro de Atención o a través de una llamada telefónica al número correspondiente, la reconexión respectiva.</p> <p>El Proveedor realizará la reconexión del Servicio suspendido, en un plazo no mayor a los 3 días hábiles siguientes.</p>	<p>Máximo 72 horas</p>	<p>El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	<p>\$50.00 M.N.</p>
<p><b>Adquirir un equipo adicional (al incluido en el paquete contratado)</b></p>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de la identificación oficial vigente.</p> <p>b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado</p>	<p>c) 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:</p>	<p>Máximo 72 horas</p>	<p>El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	<p>\$600.00 M.N.</p>

	<p>Personas Morales:</p> <p>a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC</p> <p>b) Copia simple del poder del representante legal.</p> <p>c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión</p>	<p><a href="https://flexyred.com">https://flexyred.com</a>.</p> <p>d) Comunicándose vía telefónica al número 999 4150 000</p> <p>En número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>d) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:atencionclientes@flexyred.com">atencionclientes@flexyred.com</a>, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>Costo correspondiente por la adquisición de un equipo adicional al incluido en el paquete contratado.</p> <p>Una vez realizada la solicitud, 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 del equipo adicional, para lo cual el usuario deberá pagar el costo señalado en la siguiente fila.</p>			
<p><b>Instalación de equipo adicional (al incluido en el paquete contratado)</b></p>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de la identificación oficial vigente.</p> <p>b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado</p> <p>Personas Morales:</p>	<p>e) 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: <a href="https://flexyred.com">https://flexyred.com</a>.</p>	<p>Máximo 72 horas</p>	<p>El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	<p>\$600.00 M.N.</p>

	<p>a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC</p> <p>b) Copia simple del poder del representante legal.</p> <p>c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión</p>	<p>f) Comunicándose vía telefónica al número 999 4150 000</p> <p>En número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>e) Enviando un correo electrónico a la dirección:  <a href="mailto:atencionaclientes@flexyred.com">atencionaclientes@flexyred.com</a>,  disponible 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><b>Reposición de equipo terminal por causas imputables al usuario</b></p>	<p>Personas físicas:</p> <p>c) Copia simple de la identificación oficial vigente.</p> <p>d) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado</p> <p>Personas Morales:</p> <p>d) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC</p> <p>e) Copia simple del poder del representante legal.</p> <p>Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión</p>	<p>g) 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:  <a href="https://flexyred.com">https://flexyred.com</a>.</p> <p>h) Comunicándose vía telefónica al número 999 4150 000</p> <p>En número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p>	<p>Máximo 72 horas</p>	<p>El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	<p>\$600.00 M.N.</p>

		<p>f) Enviando un correo electrónico a la dirección:  <a href="mailto:atencionclientes@flexyred.com">atencionclientes@flexyred.com</a>,  disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>Una vez que el Usuario realiza el pago correspondiente y éste se refleje en el sistema contable de Proveedor, el Usuario podrá solicitar directamente en el Centro de Atención o a través de una llamada telefónica al número correspondiente, la reconexión respectiva.</p> <p>El Proveedor realizará la reconexión del Servicio suspendido, en un plazo no mayor a los 3 días hábiles siguientes.</p>			
--	--	--	--	--	--

#### Horarios de Atención al Público

Días y horarios de atención en el Centro de Atención: de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm, sábados y domingos de 9:00 am a 3:00 pm.

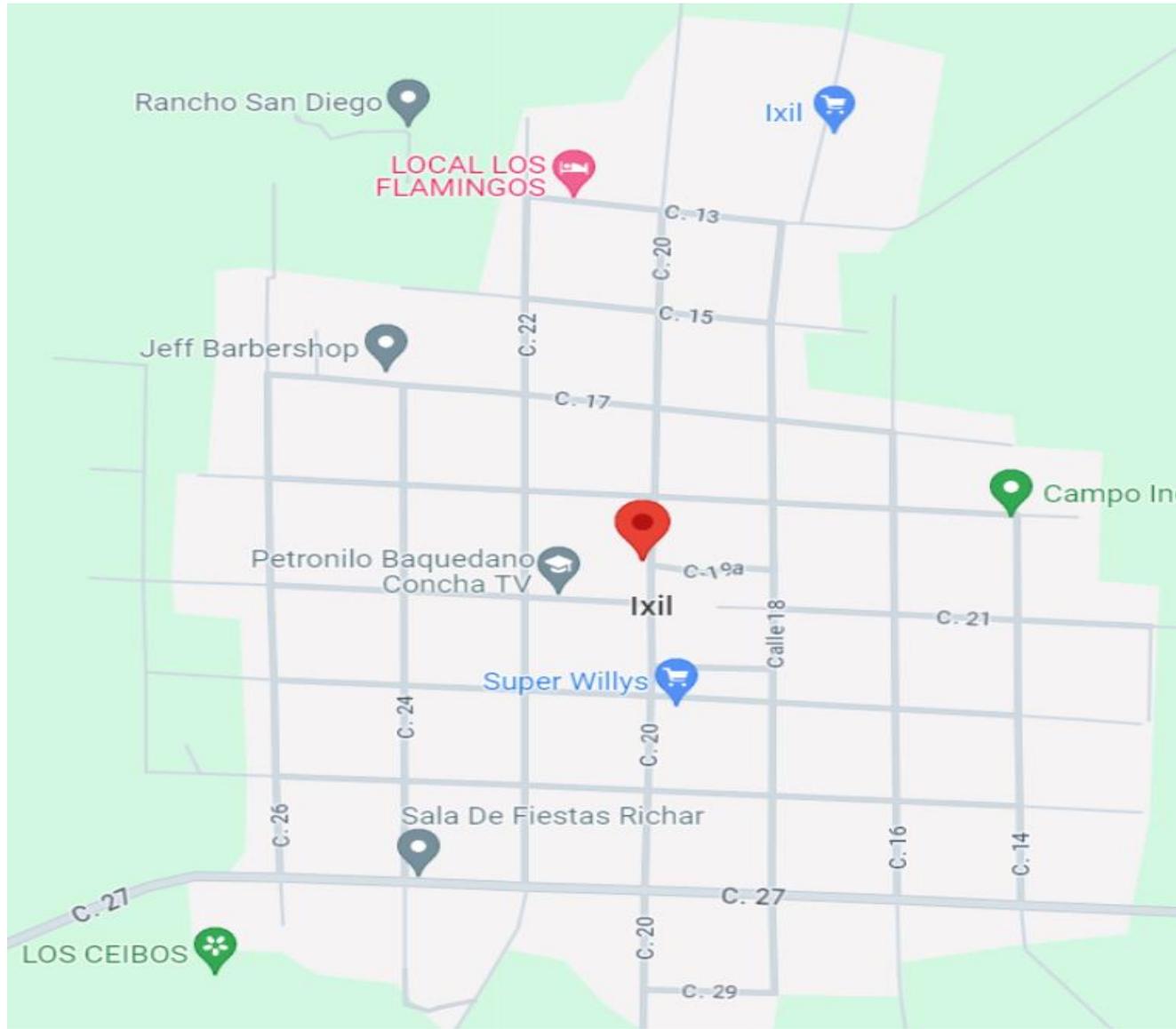
Días y horarios de atención telefónica en el número 999 4150 000, las 24 horas del día, los 365 días del año.

Días y horarios de atención en el correo electrónico [atencionclientes@flexyred.com](mailto:atencionclientes@flexyred.com), las 24 horas del día, los 365 días del año.

Página de internet: <https://flexyred.com>

Domicilio: Calle 20 No. 97, entre calle 19 y 21, Colonia Ixil, Municipio Ixil, Estado de Yucatán, C.P. 97343

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 6:00 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 el siguientes días y horarios lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 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:

- I. Pago en efectivo y con tarjeta de crédito o débito, avaladas por VISA y MASTECARD, en el Centro de Atención, cuya ubicación, así como días y horarios de atención, pueden consultarse en el portal de internet del Proveedor, en la liga: <https://flexyred.com>.
- II. Por transferencia bancaria y/o depósito bancario, utilizando los siguientes datos bancarios:
  - Institución bancaria: BBVA Bancomer S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer
  - Cuenta: 286 281 7985
  - Número de tarjeta: 4152 3138 0571 5948
  - Número de clabe: 0 129 100 2862817985 5
  - Titular: José Vicente Coba Cocom

### **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 el portal de internet del Proveedor, en la liga: <https://flexyred.com>.
- Comunicándose vía telefónica al número 999 4150 000, disponibles las 24 horas del día los 365 días del año.
- Enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: [atencionaclientes@flexyred.com](mailto:atencionaclientes@flexyred.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 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://flexyred.com>

#### **Equipos Terminales**

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

Marca: HUAWEI Modelo: EG8041V5

- Servicio inteligente
- Interconexión inteligente
- Operación y mantenimiento inteligente

**Características:**

- WiFi 5 (doble banda)
- Mayor cobertura (menos visitas a sitio)
- No se reinicia por calentamiento
- 2 antenas de 7 dBi
- Hasta 867 Mbps en WiFi
- Dimensiones (H x W x D): 30 x 168 x 115 mm
- Consumo standby: 5 W
- Consumo máximo: 12 W
- Peso: 220g
- Temperatura de operación: 0°C a 40°C
- Adaptador de corriente: 100-240 Vac 50/60 Hz
- Entrada del equipo: 12Vdc, 1.5A
- Entrada óptica: SC/APC clase B+
- Ganancia de las antenas: 7 dBi
- Velocidad máxima: 300 Mbit/s (2.4GHz) y 867 Mbit/s (5GHz)
- 4 puertos LAN (2 Gigabit Ethernet + 2 Fast Ethernet)



Marca: V.SOL Modelo: V2802-GW

**Características principales:**

- Dimensiones: 185 \* 120 \* 34 mm (largo x ancho x alto).
- Aplicaciones de: **Datos.**
- Gestión y Monitoreo en línea desde la OLT V-SOL.
- Gestión amigable desde: EMS / Web / Telnet / CLI

**Características Físicas y Eléctricas:**

- Alimentación: 12V 1A (Fuente Incluida)
- Consumo máximo: 10W.
- Peso: 0.32 Kg.
- Temperatura de operación: -0 a 50° C.

**Características de Red:**

- 1 Puerto 1 Gbps RJ45.
- 1 Puerto 100 Mbps RJ45
- 1 Puerto RJ11.
- Wi-Fi en 2.4 GHz
- 2 Antenas Wi-Fi con 5 dBi.



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.

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.