



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 internet fijo –en lo siguiente, el “**Servicio**”–, que presta el concesionario **SALVADOR RONQUILLO BONILLA** –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 sujetarse a un plazo forzoso el cual no podrá exceder de 24 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) Directamente en centro de atención, cuya ubicación, sí como días y horarios de atención pueden consultarse en: https://ronquillonet.com.mx/ b) Comunicándose vía telefónica a los números 797 1246 330 y 797 1243 813.	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 compulsa, inscrita en el Registro Público de	El número 797 1246 330 se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, mientras que el número		Si se trata de una persona moral, la persona física que contrate los Servicios en su nombre deberá acreditar ser	



	Comercio -RPC-. b) Copia certificada y simple del poder del representante legal. c) Original y copia simple de identificación oficial vigente del representante legal. d) RFC y domicilio fiscal.	797 1243 813 se encuentra disponible de lunes a domingo de 7:00 am a 5:00 pm c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@ronquillo.com.mx, 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.		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.	
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.	a) Directamente en centro de atención, cuya ubicación, sí como días y horarios de atención pueden consultarse en: https://ronquillonet.com.mx/ b) Comunicándose vía telefónica a los números 797 1246 330 y 797 1243 813. El número 797 1246 330 se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, mientras que el número 797 1243 813 se encuentra disponible	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	Gratuito



	b) Copia simple del poder del representante. c) exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.	de lunes a domingo de 7:00 am a 5:00 pm c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@ronquillo.com.mx, 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 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).		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.	
Reporte de Fallas	Personas físicas: a) identificación oficial vigente b) Comprobante de domicilio	a) Directamente en centro de atención, cuya ubicación, sí como días y horarios de atención pueden consultarse en: https://ronquillonet.com.mx/ b) Comunicándose vía telefónica a los	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



	Personas Morales, adicionalmente: a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC. b) Copia simple del poder del representante.	números 797 1246 330 y 797 1243 813. El número 797 1246 330 se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, mientras que el número 797 1243 813 se encuentra disponible de lunes a domingo de 7:00 am a 5:00 pm c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@ronquillo.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 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) Directamente en centro de atención, cuya ubicación, sí como días y horarios de atención pueden consultarse en: https://ronquillonet.com.mx/ b) Comunicándose vía telefónica a los números 797 1246 330 y 797 1243 813. El número 797 1246 330 se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, mientras que el número 797 1243 813 se encuentra disponible de lunes a domingo de 7:00 am a 5:00 pm c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@ronquillo.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	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.	\$300.00 M.N.
----------------------------	---	--	---------------	--	---------------



		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 del titular del Servicio	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.	a) Directamente en centro de atención, cuya ubicación, sí como días y horarios de atención pueden consultarse en: https://ronquillonet.com.mx/ b) Comunicándose vía telefónica a los números 797 1246 330 y 797 1243 813. El número 797 1246 330 se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, mientras que el número 797 1243 813 se encuentra disponible de lunes a domingo de 7:00 am a 5:00 pm c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@ronquillo.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.	24 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$150.00 M.N.



	e) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.	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.			
Reubicación de equipos terminales dentro 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) Directamente en centro de atención, cuya ubicación, sí como días y horarios de atención pueden consultarse en: https://ronquillonet.com.mx/ b) Comunicándose vía telefónica a los números 797 1246 330 y 797 1243 813. El número 797 1246 330 se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, mientras que el número 797 1243 813 se encuentra disponible de lunes a domingo de 7:00 am a 5:00 pm c) Enviando un correo electrónico a la dirección:	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.	\$150.00 M.N.



		contacto@ronquillo.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 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 acta constitutiva, inscrita en el RPC b) Copia simple del poder del representante legal.	a) Directamente en centro de atención, cuya ubicación, sí como días y horarios de atención pueden consultarse en: https://ronquillonet.com.mx/ b) Comunicándose vía telefónica a los números 797 1246 330 y 797 1243 813. El número 797 1246 330 se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, mientras que el número 797 1243 813 se encuentra disponible de lunes a domingo de 7:00 am a 5:00	72 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$250.00 M.N.



	Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión	pm c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@ronquillo.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.			
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	a) Directamente en centro de atención, cuya ubicación, sí como días y horarios de atención pueden consultarse en: https://ronquillonet.com.mx/ b) Comunicándose vía telefónica a los números 797 1246 330 y 797 1243 813. El número 797 1246 330 se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365	24 horas posteriores	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Paquete Internet FO 20 Mbps - \$60.00. M.N. Paquete Internet FO 30 Mbps - \$60.00. M.N. Paquete Internet FO 40 Mbps - \$60.00. M.N.



	b) Copia simple del poder del representante legal. c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión	días del año, mientras que el número 797 1243 813 se encuentra disponible de lunes a domingo de 7:00 am a 5:00 pm c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@ronquillo.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: 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 48 horas.			Paquete Internet FO 100 Mbps - \$60.00. M.N. Paquete Internet 10 Mbps - \$60.00. M.N. Paquete Internet 20 Mbps - \$70.00. M.N.
--	--	---	--	--	---



Reposición de Equipo 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) Directamente en centro de atención, cuya ubicación, sí como días y horarios de atención pueden consultarse en: https://ronquillonet.com.mx/ b) Comunicándose vía telefónica a los números 797 1246 330 y 797 1243 813. El número 797 1246 330 se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, mientras que el número 797 1243 813 se encuentra disponible de lunes a domingo de 7:00 am a 5:00 pm c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@ronquillo.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 y realizado el pago adicional correspondiente, el área técnica acordará con el usuario la fecha y hora para entrega	24 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$850.00 M.N.
--	---	--	-----------	--	---------------



		e instalación del nuevo equipo.			
Solicitud de equipo adicional al incluido en el paquete contratado.	Personas físicas: e) Copia simple de la identificación oficial vigente. f) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado Personas Morales: f) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC g) Copia simple del poder del representante legal. Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión	a) Directamente en centro de atención, cuya ubicación, sí como días y horarios de atención pueden consultarse en: https://ronquillonet.com.mx/ b) Comunicándose vía telefónica a los números 797 1246 330 y 797 1243 813. El número 797 1246 330 se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, mientras que el número 797 1243 813 se encuentra disponible de lunes a domingo de 7:00 am a 5:00 pm c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@ronquillo.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	24 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. En caso de solicitar un equipo adiciona, el usuario deberá pagar el costo de instalación de dicho equipo de \$500.00 M.N.



		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 nuevo equipo.			
--	--	---	--	--	--

Horarios de Atención al Público

- Centro de atención físico: disponible de lunes a domingo de 7:00 am a 5:00 pm
- Atención telefónica en los números 797 1246 330 y 797 1243 813. El número 797 1246 330 se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, mientras que el número 797 1243 813 se encuentra disponible de lunes a domingo de 7:00 am a 5:00 pm
- Correo electrónico: contacto@ronquillo.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Página de internet: <https://ronquillonet.com.mx>

Ubicación del centro de atención: Santiago Tonalapa No. 3, Colonia Tonalapa, Municipio de Tetela de Ocampo, Estado de Puebla, C.P. 73650.

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 domingo de 7:00 am a 5:00 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: de lunes a domingo de 7:00 am a 5:00 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 México
- Número de cuenta: 146 844 7160
- Clabe: 012 658 014684471601
- Número de tarjeta: 4152313822273608

El usuario podrá solicitar estos datos a través de cualquier medio de contacto del Proveedor.

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:

- En el centro de atención cuya ubicación, así días y horas de atención, pueden consultarse en el portal de internet: <https://ronquillonet.com.mx/>



- Comunicándose vía telefónica a los números 797 1246 330 y 797 1243 81. El número 797 1246 330 se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, mientras que el número 797 1243 813 se encuentra disponible de lunes a domingo de 7:00 am a 5:00 pm.
- Enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: contacto@ronquillo.com.mx, 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: <https://ronquillonet.com.mx>

Equipos Terminales

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

Marca: TPLINK | Modelo: TL-WR840N

- Velocidad N inalámbrica de 300Mbps
- Velocidad de transmisión inalámbrica de 300Mbps ideal para tareas sensibles al ancho de banda y trabajo básico
- Admite 4 modos: enrutador, extensor de rango, punto de acceso y modos WISP
- Los controles parentales administran cuándo y cómo los dispositivos conectados pueden acceder a Internet
- IPTV admite IGMP Proxy / Snooping, Bridge y Tag VLAN para optimizar la transmisión de IPTV



- compatible con IPv6 (Protocolo de Internet versión 6)
- Guest Network proporciona acceso separado para invitados mientras asegura la red doméstica

MARCA: UBIQUITI | MODELO: LITEBEAM 5AC GEN2

- 1 puerto de datos 10/100/1000 Mbps.
- Sistema operativo:
- airOS® 8.
- Modos de operación:
- Access point.
- Estación.
- Características:
- Anchos de canal ajustable:
- PtP: 10/20/30/40/50/60/80 MHz.
- PtMP: 10/20/30/40 MHz.
- Procesador MIPS.
- Fuerte seguridad WPA2 AES.
- Alto desempeño.
- Diseño integrado.
- Radio de administración en 2.4 GHz.
- SNR mejorado.
- Inmunidad al ruido mejorada.
- Características físicas y eléctricas:
- Alimentación (PoE): 24 Vcc, 0.3 A.
- Dimensiones: 358 x 271.95 x 272.5 mm.
- Peso: 800 g.
- Temperatura de operación: -40 a 70 °C.



- Incluye:
- Adaptador PoE Gigabit 24 Vcc 0.3 A.
- Montaje en poste o mástil.

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 está 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.