

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 **CARLOS ERASMO MANRIQUE CHAN** –en adelante, el “**Proveedor**”, la siguiente información:

Gastos relacionados con la terminación del contrato de adhesión

- a) El plazo de contratación es libre, es decir, no debe cumplirse un plazo forzoso, por lo que no aplican penalidades por terminación, no obstante, el usuario y el Proveedor podrán pactar un plazo máximo de permanencia por la adquisición de un equipo terminal, mismo que no excederá de 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. Los contratos negociados libremente y que no son de adhesión, se establecerá, caso por caso, la penalidad aplicable.
- b) En caso de falta de pago de los servicios de telecomunicaciones a la terminación del contrato, el saldo insoluto generará intereses legales de conformidad con la legislación vigente a partir de la fecha de la terminación por falta de pago y deberán ser pagados mediante los mismos medios de pagos del que dispone el concesionario/ autorizado para el pago ordinario del servicio. En los casos de contratos negociados libremente, se establecen las causas de terminación y, en su caso, los intereses a pagar en el caso concreto.

Catálogo de trámites

TRÁMITE	REQUISITOS	PROCEDIMIENTO Y MEDIOS	DURACIÓN DEL 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. c) RFC y domicilio fiscal. 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.	a) Comunicándose vía telefónica al número 984 178 1328, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@elnuevoamanecer.com.mx , disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un mensaje por whatsapp al número 984 178 1328, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.	De 15 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. 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

	c) Original y copia simple de identificación oficial vigente del representante legal. d) RFC y domicilio fiscal.	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.			
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. c) RFC y domicilio fiscal 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) Comunicándose vía telefónica al número 984 178 1328, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@elnuevoamanecer.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un mensaje por whatsapp al número 984 178 1328, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. 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).	De 30 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

Reporte de Fallas	Personas físicas: a) identificación oficial vigente b) Comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales, adicionalmente: a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC.	a) Comunicándose vía telefónica al número 984 178 1328, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@elnuevoamanecer.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un mensaje por whatsapp al número 984 178 1328, el cual se encuentra 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.	24 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
Cambio de domicilio	Personas físicas: a) Identificación oficial vigente b) Comprobante del nuevo domicilio c) RFC y domicilio fiscal Personas Morales, adicionalmente: a) copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC.	a) Comunicándose vía telefónica al número 984 178 1328, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@elnuevoamanecer.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.	10 días hábiles	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.

	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	c) Enviando un mensaje por whatsapp al número 984 178 1328, el cual se encuentra 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 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)	Personas físicas: a) Copia simple de 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 firmado.	a) Comunicándose vía telefónica al número 984 178 1328, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@elnuevoamanecer.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un mensaje por whatsapp al número 984 178 1328, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. 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	24 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito

		correo electrónico y/o al número telefónico (dirección electrónica y número telefónico señalados en el contrato de adhesión firmado)			
Cambio del titular de los Servicios	Personas físicas: a) Copia simple de identificación oficial vigente. b) Copia simple de comprobante de domicilio. c) RFC y domicilio fiscal. d) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado. e) Original y copia simple de la identificación oficial vigente del nuevo titular. f) Copia simple del comprobante de domicilio del nuevo titular. g) 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) Comunicándose vía telefónica al número 984 178 1328, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@elnuevoamanecer.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un mensaje por whatsapp al número 984 178 1328, el cual se encuentra 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 del titular y del nuevo usuario del cambio, firmando ambas partes	24 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito
Reubicación de equipos terminales dentro del mismo domicilio de instalación	Personas físicas: a) Identificación oficial vigente. b) Comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal Personas Morales, adicionalmente:	a) Comunicándose vía telefónica al número 984 178 1328, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la	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.

	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	dirección: contacto@elnuevoamanecer.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un mensaje por whatsapp al número 984 178 1328, el cual se encuentra 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.			
Instalación de equipos adicionales	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) Comunicándose vía telefónica al número 984 178 1328, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@elnuevoamanecer.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un mensaje por whatsapp al número 984 178 1328, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. Una vez realizada la solicitud de la	72 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$550.00 M.N.(únicamente instalación)

		instalación de equipos adicionales, 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 instalación de los equipos adicionales.			
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) Comunicándose vía telefónica al número 984 178 1328, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@elnuevoamanecer.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un mensaje por whatsapp al número 984 178 1328, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. Una vez realizada la solicitud de la instalación de equipos adicionales, 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 instalación de los equipos adicionales.	3 días hábiles	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$50.00 M.N.

El Proveedor únicamente contará con medios electrónicos para la atención de sus usuarios, los cuales son:

- Número Telefónico: 984 178 1328, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Correo Electrónico: contacto@elnuevoamanecer.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Whatsapp al número 984 178 1328, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

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 8:00 a 13:00 horas y de 15:00 a 18:00 horas y sábados de 9:00 a 14:30 horas.

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 8:00 a 13:00 horas y de 15:00 a 18:00 horas y sábados de 9:00 a 14:30 horas.

Opciones de Pago

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

- a) Efectivo
- b) Transferencia Bancaria, utilizando los siguientes datos:
 - Titular: Carlos Erasmo Manrique Chan
 - Institución Bancaria: Banamex
 - Cuenta:
 - Clabe: 002914075615036261

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 y sugerencias, de manera gratuita, por cualquiera de los siguientes medios de contacto:

- Número Telefónico: 984 178 1328, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Correo Electrónico: contacto@elnuevoamanecer.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Whatsapp al número 984 178 1328, el cual se encuentra 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://elnuevoamanecer.com.mx/>

Equipos Terminales

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

Marca: Nokia | Modelo: G 2425G-A

PON - ITU-T G.984, G.984.2, G.984.3, G.984.4, G.983.2

EMC - ETSI EN 300386, EN 55022 (Class B)

Seguridad - EN 60950

WIFI - IEEE 802.11b/g/n (2.4Ghz) y 802.11ac (5Ghz)

Láser - λ ITU-T Rec.G.984.2 (Class B+), λ FCC 47 CFR Part 15, Class B y λ FDA 21 CFR 1040.10 and 1040.11

Dimensiones - 175.23 mm (altura), 210 mm (ancho) por 35,82 mm (profundidad)
Peso - 0.48 KG excluyendo el adaptador
Interface GPON - 0.48 KG excluyendo el adaptador
Interface POTS - Conector RJ-11
Interface Ethernet - Conector RJ-45

Marca: TP Link | Modelo: XZ000G7

Ethernet LAN (RJ-45) cantidad de puertos	1
Enchufe de entrada de CC	Si
Conector fibra óptica	SC/APC
Puertos de canal de fibra	1
Profundidad	75 mm
Ancho	95 mm
Sustainability compliance	Si
Certificados de sostenibilidad	RoHS
Voltaje de salida	9 V
Corriente de salida	0.6 A
Tipo de producto	Terminal de red óptica (ONT)
Color del producto	Blanco
Cantidad	1
Adaptador AC incluido	Si
Guía de configuración rápida	Si
Estándares de red	IEEE 802.1Q, IEEE 802.1p, IEEE 802.3u
Recomendaciones UIT	G.984.1, G.984.3, G.984.4
Ethernet LAN, velocidad de transferencia de datos	10,100,1000 Mbit/s
Distancia de transmisión (máx.)	20 kilómetros
Velocidad de descarga e de datos	2488 Mbit/s
Velocidad de carga de datos	1244 Mbit/s

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 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.