

INFORMACIÓN TRANSPARENTE, COMPARABLE, ADECUADA Y ACTUALIZADA RELACIONADA CON LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

En cumplimiento a los dispuesto por los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones publicado por el IFT el 12 de febrero de 2020 (mismos que se pueden consultar en https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020), se hace de conocimiento de los usuarios del servicio internet fijo –en lo subsecuente, el “**Servicio**”-, que presta el concesionario **Carlos Alfonso Santamaría Chan** -en lo sucesivo, el “**Proveedor**”-, la siguiente información:

Gastos relacionados con la terminación del contrato de adhesión

- a) 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, el Proveedor y el usuario podrán pactar un plazo máximo de contratación, por la adquisición de un equipo terminal, mismo que no excederá de 12 meses. Los supuestos bajo las cuales el Proveedor y el usuario se podrán sujetar a un plazo determinado son: a) contratación de una promoción vigente, b) Compra de un equipo en pagos diferidos. c) prorratio de la instalación, inversión y equipamiento de la infraestructura necesaria para la prestación del servicio, y 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 o el costo remanente del equipo o el costo remanente de la instalación, dependiendo de la promoción pactada en la caratula.
- 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	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Original y copia simple de identificación oficial vigente.</p> <p>b) Copia simple de comprobante de domicilio reciente.</p> <p>c) RFC.</p> <p>Personas Morales:</p> <p>a) copia certificada y simple</p>	<p>a) En el Centro de Atención al Usuario, presentándose físicamente</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica a los números 9381275220 y 9967303389.</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 y sábados de 9:00 am a 2:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://boxquinet.com/.</p> <p>Los números telefónicos se encuentra disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección:</p>	De 24 a 72 horas	<p>La contratación de los Servicios 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>	Gratis

	<p>del acta constitutiva o compulsa, 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>serviciosboxqui@gmail.com, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>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.</p>			
<p>Cancelación del servicio</p>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de identificación oficial vigente.</p> <p>b) Copia simple de comprobante de domicilio reciente.</p> <p>c) 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>a) En el Centro de Atención al Usuario, presentándose físicamente</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica a los números 9381275220 y 9967303389.</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 y sábados de 9:00 am a 2:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://boxquinet.com/.</p> <p>Los números telefónicos se encuentra disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: serviciosboxqui@gmail.com, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>El titular del Servicio o, en su caso, su representante legal, deberá identificarse con un ejecutivo y manifestar su intención de cancelar</p>	<p>24 horas.</p>	<p>Por parte del interesado.</p> <p>Respecto a la cancelación de los Servicios 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>	<p>Gratuito</p>

	<p>b) Copia simple del poder del representante.</p> <p>c) exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.</p>	<p>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 equipo terminal.</p>			
<p>Reporte de Fallas</p>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) copia simple de identificación oficial vigente</p> <p>b) Número de contrato o RFC</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) Número de contrato o RFC</p>	<p>a) En el Centro de Atención al Usuario, presentándose físicamente</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica a los números 9381275220 y 9967303389.</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 y sábados de 9:00 am a 2:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://boxquinet.com/.</p> <p>Los números telefónicos se encuentra disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: serviciosboxqui@gmail.com, disponibles 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 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>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>

<p>Cambio de domicilio</p>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de identificación oficial vigente</p> <p>b) Copia simple de comprobante del nuevo domicilio</p> <p>c) 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 firmado.</p> <p>d) comprobante de domicilio del nuevo lugar de instalación</p>	<p>a) En el Centro de Atención al Usuario, presentándose físicamente</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica a los números 9381275220 y 9967303389.</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 y sábados de 9:00 am a 2:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://boxquinet.com/.</p> <p>Los números telefónicos se encuentra disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: serviciosboxqui@gmail.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>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>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>\$\$\$.00 M.N.</p>
-----------------------------------	--	--	-----------------	---	------------------------

<p>Cambio de contraseña</p>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de identificación oficial vigente</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 firmado</p>	<p>a) En el Centro de Atención al Usuario, presentándose físicamente</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica a los números 9381275220 y 9967303389.</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 y sábados de 9:00 am a 2:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://boxquinet.com/.</p> <p>Los números telefónicos se encuentra disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: serviciosboxqui@gmail.com, 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>	<p>24 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>
<p>Cambio del titular de los Servicios</p>	<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</p>	<p>a) En el Centro de Atención al Usuario, presentándose físicamente</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica a los números 9381275220 y 9967303389.</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 y sábados de 9:00 am a 2:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://boxquinet.com/.</p> <p>Los números telefónicos se encuentra disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección:</p>	<p>24 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>

	<p>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 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>serviciosboxqui@gmail.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>Reubicación de equipos</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) En el Centro de Atención al Usuario, presentándose físicamente</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica a los números 9381275220 y 9967303389.</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 y sábados de 9:00 am a 2:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://boxquinet.com/.</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>\$*****.00 M.N.</p>

	<p>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>Los números telefónicos se encuentra disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: serviciosboxqui@gmail.com, disponibles 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 el usuario fecha y hora para la reubicación del equipo.</p>			
<p>Instalación de equipos adicionales</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>Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión</p>	<p>a) En el Centro de Atención al Usuario, presentándose físicamente</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica a los números 9381275220 y 9967303389.</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 y sábados de 9:00 am a 2:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://boxquinet.com/.</p> <p>Los números telefónicos se encuentra disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: serviciosboxqui@gmail.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</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>\$****.00 M.N.</p>

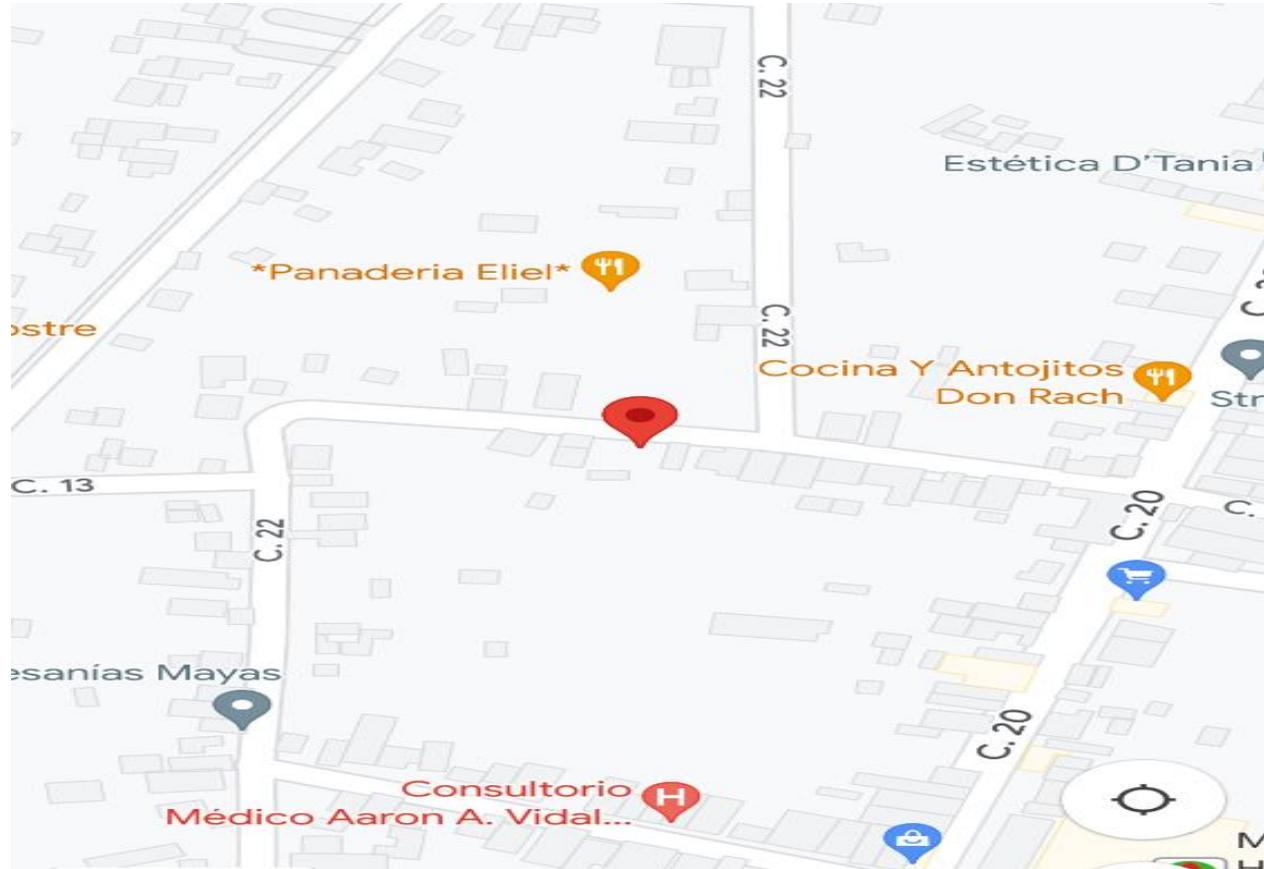
		adicionales.			
Reconexión	<p>Personas físicas:</p> <p>c) Copia simple de la identificación oficial vigente.</p> <p>d) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado</p> <p>Personas Morales:</p> <p>c) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC</p> <p>d) Copia simple del poder del representante legal. Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión</p>	<p>a) En el Centro de Atención al Usuario, presentándose físicamente</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica a los números 9381275220 y 9967303389.</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 y sábados de 9:00 am a 2:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://boxquinet.com/.</p> <p>Los números telefónicos se encuentra disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: serviciosboxqui@gmail.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>	72 horas.	El titular de los Servicios o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$*****.00 M.N.

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 y sábados de 9:00 am a 2:00 pm.
Horario de atención telefónica llamado a los números 9381275220 y 9967303389, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.
Correo electrónico: serviciosboxqui@gmail.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
Página de internet: <https://boxquinet.com/>

Domicilio: Calle 13 No. 90, Colonia Barrio San Juan, Municipio Hecelchakán, Estado de Campeche, C.P. 24800.

Mapa de ubicación:



Procedimiento para instalar y desinstalar equipos

Instalación

El Proveedor prestará el Servicio 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 instalará el Servicio, se identificará y el usuario deberá permitirle el acceso para realizar la instalación correspondiente del Servicio

y el Equipo(s) Terminal(es). Las instalaciones se realizarán en el siguiente horario: lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 2:00 pm.

Desinstalación

Respecto al Servicio contratado, una vez cancelado el contrato de adhesión, se agendará una cita para la desinstalación del Equipo Terminal. 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 siguiente horario: lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 2:00 pm.

Opciones de Pago

- En efectivo, directamente en los Centros de Atención a los Usuarios.
- Por transferencia bancaria y depósito bancario, en las cuentas bancarias que el Proveedor habilite para ello, mismas que se darán a conocer al usuario en los estados de cuenta que se le entregarán a éste o, en su caso, podrán ser consultadas comunicándose a los números telefónicos: 9381275220 y 9967303389

Quejas

El Usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio que presta el Proveedor 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:

- a) Centro de Atención al Usuario, presentando físicamente, disponibles de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 2:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: <https://boxquinet.com/>.
- b) Comunicándose vía telefónica a los números: 9381275220 y 9967303389, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.
- c) Enviando un correo electrónico a las direcciones: serviciosboxqui@gmail.com, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.

Calidad del servicio

Los Servicios serán 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 en los Centros de Atención a Clientes y en la página web del Proveedor, en la liga: <https://boxquinet.com/>.

Equipos Terminales

Las características técnicas y de operación, especificaciones, marca y modelo de los equipos terminales que se ofrecen a los usuarios finales varían de acuerdo con las necesidades de cada paquete, 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 financiando, se atenderá a la garantía de su fabricante o distribuidor.

Compensaciones y Bonificaciones

Las compensaciones y bonificaciones por fallas en el Servicio o cualquier otra establecida en el Contrato de Adhesión correspondiente, se tramitarán previo reporte del usuario y de resultar procedentes se efectuarán por los medios que pacten las partes a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de la fecha en que se verifique el supuesto para el pago de la compensación o bonificación, el cual deberá reflejarse en el siguiente estado de cuenta o factura emitida al usuario.