



NOMBRE: SPECTRO NETWORKS COMMUNICATIONS MEXICO, S. DE R.L. DE C.V.

RFC: SNC1504145V0

DOMICILIO: BERNARDO QUINTANA 7001, TORRE II 1006, COL. CENTRO SUR,
C.P. 76090, QUERÉTARO, QUERÉTARO.

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

En cumplimiento a lo 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 de SPECTRO NETWORKS COMMUNICATIONS MEXICO, S. DE R.L. DE C.V. la siguiente información:

Gastos relacionados con la terminación del contrato de adhesión

- a) El plazo de contratación es libre, por lo que no aplican penalidades por terminación, con excepción de los contratos negociados libremente y que no son de adhesión, mismos en los que se establece caso por caso la penalidad para los casos concretos.
- b) No se requiere garantía contractual
- c) 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.

Contratación de servicios

i) Requisitos: El titular del contrato debe presentarse en las oficinas correspondientes a la localidad en que requiera la prestación del servicio y deberán presentar:

Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal.

Personas Morales: a) copia del acta constitutiva e inscripción en el RPP y/o RPC b) identificación del representante legal c) comprobante de domicilio d) RFC y domicilio fiscal e) En su caso, copia del poder e inscripción en el RPP y/o RPC.

ii) Procedimiento: Presentarse en las oficinas de la localidad correspondiente, identificarse ante nuestro ejecutivo, manifestar su intención de contratar el servicio, leer, llenar y firmar el contrato de adhesión.

Se realiza el registro del cliente, después se genera una línea de vista y levantamiento de servicio, una vez se confirme el estudio, se reúne la papelería correspondiente para elaboración de contrato, se solicita al cliente el pago por adelantado para programar la instalación, por último, se hace entrega del servicio.

iii) Duración del procedimiento: 2 a 3 días hábiles.

iv) Persona facultada: La contratación la realiza la persona que será la titular del contrato o por el apoderado, en caso de personas morales.

v) Medios: Presencial, correo electrónico y WhatsApp empresarial

vi) Días y horarios:

Oficinas de la localidad que corresponda: Lunes a Viernes de 09:00 a.m. a 19:00 p.m., Sábados de 10:00 a.m. a 14:00 p.m.

Horarios de atención al cliente: Las 24 horas toda la semana.



NOMBRE: SPECTRO NETWORKS COMMUNICATIONS MEXICO, S. DE R.L. DE C.V.
RFC: SNC1504145V0
DOMICILIO: BERNARDO QUINTANA 7001, TORRE II 1006, COL. CENTRO SUR,
C.P. 76090, QUERÉTARO, QUERÉTARO.

Cancelación de los servicios

i) Requisitos: El titular del contrato debe presentarse en las oficinas correspondientes a la localidad en que el servicio es proporcionado. Deberá presentar credencial de elector o cualquier otro tipo de identificación oficial, en caso de hacerlo por tercera persona, presentar carta poder firmada copia de la identificación del titular e identificación del tercero

ii) Procedimiento: Presentarse en las oficinas de la localidad correspondiente, identificarse ante nuestro ejecutivo, manifestar su intención de cancelar el servicio, llenar la forma de solicitud de cancelación y firmarla.

Se recibe la solicitud del cliente, se revisa vigencia de contrato, de no tener adeudo se programa el retiro de equipos.

iii) Duración del procedimiento: 2 a 3 días hábiles.

iv) Persona facultada: La cancelación la realiza el titular del contrato, en caso de estar imposibilitado lo podrá hacer un representante acreditado con una carta poder simple o apoderado, en caso de persona moral.

vii) Medios: Presencial.

viii) Días y horarios:

Oficinas de la localidad que corresponda: Lunes a Viernes de 09:00 a.m. a 19:00 p.m., Sábados de 10:00 a.m. a 14:00 p.m.

Horarios de atención al cliente: Las 24 horas toda la semana

Procedimiento para instalar y desinstalar equipos:

Instalación

Para los servicios de internet en casa e internet empresarial, posteriormente a la firma del contrato correspondiente se levantará una orden de instalación la cual se llevará a cabo dentro de los 10 días hábiles siguientes.

Personal de SPECTRO NETWORKS COMMUNICATIONS MEXICO, S. DE R.L. DE C.V. se presentará en el domicilio en el que se instalará el servicio, se identificará y el usuario deberá dar acceso para realizar la instalación correspondiente a los equipos y el servicio. Las instalaciones se podrán realizar en el siguiente horario: Lunes a Viernes de 9:00 AM A 16:30 PM.

Desinstalación

En el caso de servicio de Internet en casa e internet empresarial, una vez cancelado el contrato, se agendará una cita para la desinstalación. Personal de **SPECTRO NETWORKS COMMUNICATIONS MEXICO, S. DE R.L. DE C.V.** se presentará en el domicilio correspondiente, se identificará y el usuario deberá dar acceso para realizar la desinstalación correspondiente, devolviendo al efecto, el usuario, los equipos propiedad de SPECTRO NETWORKS COMMUNICATIONS MEXICO, S. DE R.L. DE C.V. Las desinstalaciones se podrán realizar en el siguiente horario: Lunes a Viernes de 9:00 AM A 16:30 PM.

Atención al público

Horarios de atención personal de Lunes a Viernes de 09:00 a.m. a 19:00 p.m., Sábados de 10:00 a.m. a 14:00 p.m.

Horario de atención Telefónica 24/7 365 días al año. 442 402 17 17

Página de internet: www.spectro.mx



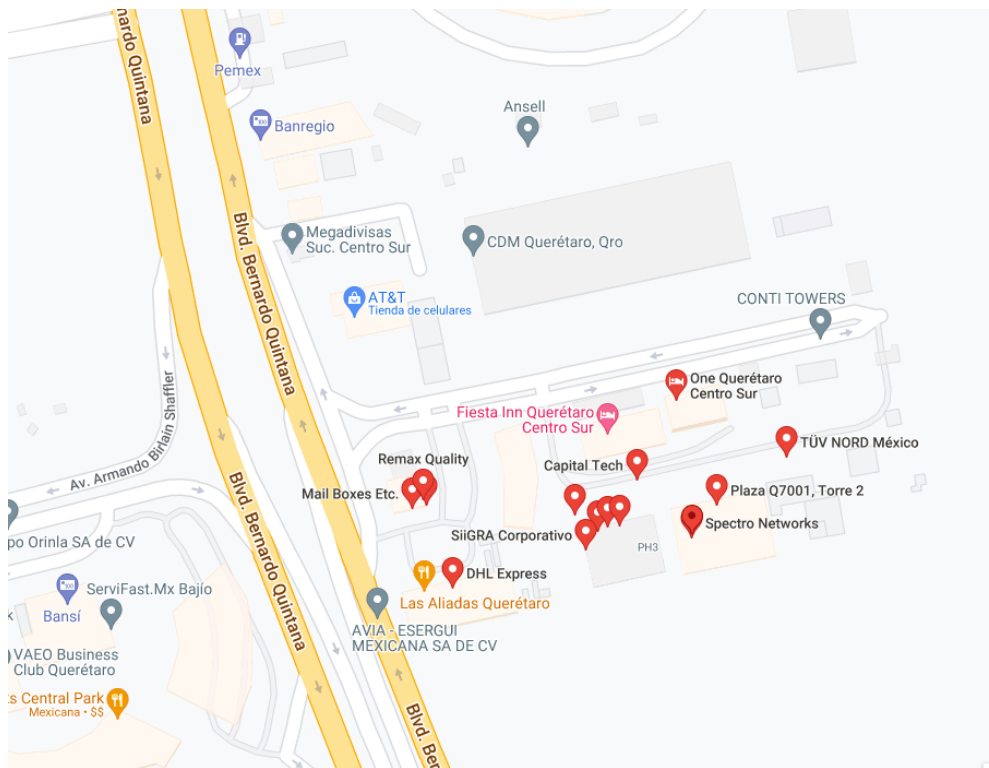
NOMBRE: SPECTRO NETWORKS COMMUNICATIONS MEXICO, S. DE R.L. DE C.V.

RFC: SNC1504145V0

DOMICILIO: BERNARDO QUINTANA 7001, TORRE II 1006, COL. CENTRO SUR,
C.P. 76090, QUERÉTARO, QUERÉTARO.

Domicilio: BERNARDO QUINTANA, 7001/TORRE II, 1006, CENTRO SUR. C.P. 76090, QUERETARO, QUERETARO,

Mapa de ubicación: [20.57385, -100.35799](#)



Catálogo de trámites

- 1).- Contratación del servicio, se realiza en nuestras oficinas de la localidad que corresponda, días, de Lunes a Sábado, horarios de atención de Lunes a Viernes de 09:00 a.m. a 19:00 p.m., Sábados de 10:00 a.m. a 14:00 p.m., a través del procedimiento descrito con anterioridad.
- 2).- Orden de instalación, Documento interno que genera nuestro departamento de operaciones, para autorizar al área Técnica para conectar un usuario a nuestra red.
- 3).- Servicio a quejas o fallas, se efectúa vía telefónica con Horario de atención Telefónica 24/7 365 días al año, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.
- 4).- Cambio de domicilio, se realiza en nuestras oficinas de la localidad que corresponda, días, de Lunes a Sábado, horarios de atención de Lunes a Viernes de 09:00 a.m. a 19:00 p.m., Sábados de 10:00 a.m. a 14:00 p.m., la forma de solicitud la proporcionamos nosotros, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.



NOMBRE: SPECTRO NETWORKS COMMUNICATIONS MEXICO, S. DE R.L. DE C.V.

RFC: SNC1504145V0

DOMICILIO: BERNARDO QUINTANA 7001, TORRE II 1006, COL. CENTRO SUR,
C.P. 76090, QUERÉTARO, QUERÉTARO.

5).- Baja del servicio, se realiza en nuestras oficinas de la localidad que corresponda, días, de Lunes a Sábado, horarios de atención de Lunes a Viernes de 09:00 a.m. a 19:00 p.m., Sábados de 10:00 a.m. a 14:00 p.m., la forma de solicitud la proporcionamos nosotros, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.

i) Medios a través de los cuales se puede acceder a los mismos:

Trámites 1,4 y 5 se realiza en nuestras oficinas de la localidad que corresponda, días, de Lunes a Sábado, horarios de atención de Lunes a Viernes de 09:00 a.m. a 19:00 p.m., Sábados de 10:00 a.m. a 14:00 p.m., la forma de solicitud la proporcionamos nosotros, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.

Trámite 3 se efectúa vía telefónica con Horario de atención Telefónica 24/7 365 días al año.

ii) Personas autorizadas para realizar los trámites.

Trámites 1,4 y 5 los realiza el titular del contrato o su apoderado mediante una carta poder sencilla o poder notarial, en caso de personas morales.

Trámite 3 de solicitud de servicio, el usuario o cualquier persona que él autorice y provea un número telefónico celular de contacto.

iii) Costo total de trámites

Cambio de domicilio \$1,740.00

Los demás trámites no tienen costo

iv) Requisitos, Formalidades, plazos, formatos

Requisitos de contratación y solicitud de baja del servicio: credencial de Elector a documento equivalente, comprobante de domicilio.

Plazos: contratación 48 horas después de aprobada la solicitud. Servicio dentro de las 24 horas siguientes a la asignación de número de folio.

Opciones de Pago

Tarjeta de crédito o débito, VISA y MASTERCARD, depósito domiciliado en tarjeta de crédito o cuenta de cheques, pago en efectivo en caja, pagos en tiendas de conveniencia con los que tiene contratos firmados para la captación de pagos

Quejas

El usuario podrá presentar cualquier queja o reclamación en relación con el servicio a través de los Centros de Atención a Clientes, vía telefónica o electrónica, en los días y horarios proporcionados para tales efectos y que se encuentran publicados en www.spectro.mx, mismos que son:

Centros de atención a clientes:

Tel: 442 402 1717

Horarios: Todos los días de la semana.



NOMBRE: SPECTRO NETWORKS COMMUNICATIONS MEXICO, S. DE R.L. DE C.V.
RFC: SNC1504145V0
DOMICILIO: BERNARDO QUINTANA 7001, TORRE II 1006, COL. CENTRO SUR,
C.P. 76090, QUERÉTARO, QUERÉTARO.

Calidad

El Servicio de acceso a internet 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, en la página www.spectro.mx

Equipos Terminales

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

Marca: Mikrotik

Modelo: Residencial - RB951Ui-2HnD

Especificaciones ROUTER Residencial

Specifications	
Details	
Product code	RB951Ui-2HnD
Architecture	MIPSBE
CPU	AR9344
CPU core count	1
CPU nominal frequency	600 MHz
Dimensions	113x138x29mm
RouterOS license	4
Operating System	RouterOS
Size of RAM	128 MB
Storage size	128 MB
Storage type	NAND
MTBF	Approximately 100'000 hours at 25C
Tested ambient temperature	-20C +60C
Suggested price	\$59.95
Wireless capabilities	
Details	
Wireless 2.4 GHz Max data rate	300 Mbit/s
Wireless 2.4 GHz number of chains	2
Wireless 2.4 GHz standards	802.11b/g/n
Antenna gain dBi for 2.4 GHz	2.5
Wireless 2.4 GHz chip model	AR9344
Wireless 2.4 GHz generation	Wi-Fi 4
Ethernet	
Details	
10/100 Ethernet ports	5



NOMBRE: SPECTRO NETWORKS COMMUNICATIONS MEXICO, S. DE R.L. DE C.V.

RFC: SNC1504145V0

DOMICILIO: BERNARDO QUINTANA 7001, TORRE II 1006, COL. CENTRO SUR,

C.P. 76090, QUERÉTARO, QUERÉTARO.

Peripherals		
Details		
Number of USB ports	1	
USB Power Reset	Yes	
USB slot type	USB type A	
Max USB current (A)	1	
Powering		
Details		
Number of DC inputs	2 (DC jack, PoE-IN)	
DC jack input Voltage	8-30 V	
Max power consumption	24 W	
Max power consumption without attachments	7 W	
Cooling type	Passive	
PoE in	Passive PoE	
PoE in input Voltage	8-30 V	
PoE-out		
Details		
PoE-out ports	Ether5	
PoE out	Passive PoE	
Max out per port output (input 18-30 V)	500 mA	
Max total out (A)	500 mA	
Certification & Approvals		
Details		
Certification	CE, FCC, IC, EAC, ROHS	
IP	IP20	
Other		
Details		
Beeper	Yes	
Wireless specifications		
2.4 GHz	Transmit (dBm)	Receive Sensitivity
6MBit/s	30	-96
54MBit/s	25	-80
MCS0	30	-96
MCS7	23	-78



NOMBRE: SPECTRO NETWORKS COMMUNICATIONS MEXICO, S. DE R.L. DE C.V.

RFC: SNC1504145V0

DOMICILIO: BERNARDO QUINTANA 7001, TORRE II 1006, COL. CENTRO SUR,

C.P. 76090, QUERÉTARO, QUERÉTARO.

Marca: Mikrotik

Modelo: Empresarial - RB3011UiAS-RM

Especificaciones ROUTER Empresarial

Specifications	
Details	
Product code	RB3011UiAS-RM
Architecture	ARM 32bit
CPU	IPQ-8064
CPU core count	2
CPU nominal frequency	1.4 GHz
Dimensions	443 x 92 x 44 mm
RouterOS license	5
Operating System	RouterOS
Size of RAM	1 GB
Storage size	128 MB
Storage type	NAND
MTBF	Approximately 200'000 hours at 25C
Tested ambient temperature	-20°C to 70°C
IPsec hardware acceleration	Yes
Powering	
Details	
Number of DC inputs	2 (DC jack, PoE-IN)
DC jack input Voltage	10-30 V
Max power consumption	30 W
Max power consumption without attachments	10 W
Cooling type	Passive
PoE in	Passive PoE
PoE in input Voltage	10-30 V
PoE-out	
Details	
PoE-out ports	Ether10
PoE out	Passive PoE
Max out per port output (input 18-30 V)	600 mA
Max total out (A)	600 mA
Ethernet	
Details	
10/100/1000 Ethernet ports	10
Fiber	
Details	
SFP ports	1



NOMBRE: SPECTRO NETWORKS COMMUNICATIONS MEXICO, S. DE R.L. DE C.V.

RFC: SNC1504145V0

DOMICILIO: BERNARDO QUINTANA 7001, TORRE II 1006, COL. CENTRO SUR,

C.P. 76090, QUERÉTARO, QUERÉTARO.

Peripherals	
Details	
Serial console port	RJ45
Number of USB ports	1
USB Power Reset	Yes
USB slot type	USB 3.0 type A
Max USB current (A)	1
Other	
Details	
PCB temperature monitor	Yes
Voltage Monitor	Yes
Beeper	Yes

Marca: Ubiquiti

Modelo: PowerBeam AC 5Ghz

Especificaciones Antenas

Mechanical	
Dimensions	420 x 420 x 230mm (16.54 x 16.54 x 9.06")
Weight	2.22 kg (4.89 lb)
Enclosure Materials	Antenna Feed: Outdoor UV-Stabilized Plastic Dish Reflector: Powder-Coated SPCC
Wind Loading	380 N at 200 km/h (85.4 lbf at 125 mph)
Wind Survivability	200 km/h (125 mph)
Mounting	Pole-Mount (Kit Included)
Hardware	
Networking Interface	(1) 10/100/1000 Ethernet Port
Gain	25 dBi
Processor	MIPS 74Kc
Max. Power Consumption	8.5W
Power Supply	24V, 0.5A Gigabit PoE Adapter (Included)
Power Method	Passive PoE (Pairs 4, 5+; 7, 8 Return)
Supported Voltage Range	20 to 26VDC
Operating Temperature	-40 to 70 C (-40 to 158 F)
Operating Humidity	5 to 95% Noncondensing
Certifications	CE, FCC, IC
Operating Frequency (MHz)	
Worldwide	5150-5875
USA	
U-NII-1	5150-5250
U-NII-2A	5250-5350
U-NII-2C	5240-5725
U-NII-3	5725-5850
Management Radio (MHz)	
Worldwide	2412 - 2472
US/CA	2412 - 2462



NOMBRE: SPECTRO NETWORKS COMMUNICATIONS MEXICO, S. DE R.L. DE C.V.

RFC: SNC1504145V0

DOMICILIO: BERNARDO QUINTANA 7001, TORRE II 1006, COL. CENTRO SUR,
C.P. 76090, QUERÉTARO, QUERÉTARO.

Cuando el equipo se entrega al usuario en la modalidad de comodato, toda reparación o reposición corre por cuenta de SPECTRO NETWORKS COMMUNICATIONS, S. DE R.L. DE C.V.

En caso de que el equipo de esté financiando, se atenderá a la garantía de su fabricante o distribuidor.

Los equipos no cuentan con bloqueo alguno.

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.