



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 consultarse 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 **NOÉ SELVAN DE LA CRUZ** –en adelante, el “**Proveedor**”, la siguiente información:

Gastos relacionados con la terminación del contrato de adhesión

El usuario podrá contratar el Servicio: i) de forma indefinida, es decir, el usuario podrá solicitar la terminación del Servicio cuando así lo decida sin penalidad alguna o ii) sujetándose a un plazo forzoso de 12 meses, en cuyo caso, si el usuario solicita la terminación anticipada del contrato de adhesión, estará obligado 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
Contratación del Servicio	Personas físicas: a) Original y copia simple de identificación oficial vigente. b) Copia simple y original de comprobante de domicilio con una antigüedad no mayor a 3 meses previo a la contratación. Personas Morales: a) copia certificada y simple del acta constitutiva o compulsa, inscrita en el Registro Público de Comercio -RPC-. b) Copia certificada y simple del poder del	a) Comunicándose vía telefónica al número 933 158 8982, el cual se encuentra disponible las 24 horas, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@lumixmx.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un mensaje a través de whatsapp al número 933 158 8982, el cual se encuentra disponible de lunes a sábado de 8:00 am a 8:00 pm y domingos de 9:00 am a 6:00 pm.	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 del Servicio, 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 el Servicio en su nombre deberá acreditar ser representante o apoderado legal con copia certificada y simple de la escritura constitutiva, debidamente inscrita y/o copia simple y certificada del poder	Gratuito



	representante legal. 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, elegir el paquete que se adapte a sus necesidades, además, deberá leer, llenar y firmar el contrato de adhesión correspondiente y realizar el pago del costo de instalación y de la mensualidad correspondiente al paquete contratado. Antes de la firma del contrato de adhesión, personal del Proveedor verificará que el domicilio en donde el interesado desea utilizar el Servicio se encuentra dentro de su zona de cobertura.		otorgado ante fedatario público. En adición al poder deberá presentar copia simple y original de la identificación oficial del representante legal del titular.	
Cancelación del Servicio	Personas físicas: a) Indicar nombre del titular, servicio contratado y número de contrato. Personas Morales, adicionalmente: a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC y, en su caso, copia simple del poder del representante. b) Copia simple de la identificación del representante legal.	a) Comunicándose vía telefónica al número 933 158 8982, el cual se encuentra disponible las 24 horas, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@lumixmx.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un mensaje a través de whatsapp al número 933 158 8982, el cual se encuentra disponible de lunes a sábado de 8:00 am a 8:00 pm y domingos de 9:00 am a 6:00 pm.	24 horas 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 el titular del Servicio, en la que indique su voluntad para que lo representen en dicha gestión. Si se trata de una persona moral, sla persona física que actúe en su nombre deberá acreditar ser representante o apoderado legal con copia simple de la escritura constitutiva, debidamente inscrita y/o del poder otorgado ante	Gratuito



		El titular del Servicio o, en su caso, su representante legal deberá manifestar su intención de cancelar el Servicio. A la solicitud le será asignado un número de folio que se le entregará al titular o representante y se remitirá al área de atención quien acordará con el titular o representante la fecha y la hora en los que se realizará la devolución del(os) equipo(s) terminal(es) propiedad del Proveedor.		fedatario público. En adición al poder deberá presentarse copia simple de la identificación oficial del representante legal del titular.	
Reporte de Fallas	Personas físicas: a) Indicar nombre del titular, servicio contratado y número de contrato. Personas Morales, adicionalmente: a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC y, en su caso, copia simple del poder del representante. b) Copia simple de la identificación del representante legal.	a) Comunicándose vía telefónica al número 933 158 8982, el cual se encuentra disponible las 24 horas, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@lumixmx.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un mensaje a través de whatsapp al número 933 158 8982, el cual se encuentra disponible de lunes a sábado de 8:00 am a 8:00 pm y domingos de 9:00 am a 6:00 pm. El titular del Servicio o, en su caso, su representante legal, podrá reportar	72 horas.	Pueden presentar un reporte de fallas o quejas respecto al Servicio: • El titular del Servicio • Una tercera persona que sea representante legal del titular y que se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito



		cualquier falla respecto al Servicio o el Equipo Terminal, a través de cualquiera de los medios antes señalados. 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) Indicar nombre del titular, servicio contratado y número de contrato. Personas Morales, adicionalmente: a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC y, en su caso, copia simple del poder del representante. b) Copia simple de la identificación del representante legal.	a) Comunicándose vía telefónica al número 933 158 8982, el cual se encuentra disponible las 24 horas, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@lumixmx.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un mensaje a través de whatsapp al número 933 158 8982, el cual se encuentra disponible de lunes a sábado de 8:00 am a 8:00 pm y domingos de 9:00 am a 6:00 pm. Una vez hecha la solicitud de cambio de domicilio, se le asignará 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	2 a 24 horas hábiles	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$400.00 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 el cambio, se acordará con el usuario la fecha y la hora en la que se llevará a cabo la instalación en la nueva ubicación.			
Cambio titular de del Servicio	Personas físicas: c) Original y copia simple de identificación oficial vigente. d) Copia simple y original de comprobante de domicilio con una antigüedad no mayor a 3 meses previo a la contratación. Personas Morales: e) copia certificada y simple del acta constitutiva o compulsa, inscrita en el Registro Público de Comercio -RPC-. f) Copia certificada y simple del poder del representante legal. g) Original y copia simple de identificación oficial vigente del representante legal. h) RFC y domicilio fiscal.	a) Comunicándose vía telefónica al número 933 158 8982, el cual se encuentra disponible las 24 horas, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@lumixmx.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un mensaje a través de whatsapp al número 933 158 8982, el cual se encuentra disponible de lunes a sábado de 8:00 am a 8:00 pm y domingos de 9:00 am a 6:00 pm. Una vez presentada la solicitud, el área de atención al usuario verificará la información del nuevo titular y la firma del nuevo contrato de adhesión. Adicionalmente, el anterior titular deberá	24 a 72 horas hábiles	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito



		presentar un documento en el que indique su aceptación respecto al cambio.			
Reubicación de equipos terminales dentro del mismo domicilio de instalación	Personas físicas: a) Indicar nombre del titular, servicio contratado y número de contrato. Personas Morales, adicionalmente: a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC y, en su caso, copia simple del poder del representante. b) Copia simple de la identificación del representante legal.	a) Comunicándose vía telefónica al número 933 158 8982, el cual se encuentra disponible las 24 horas, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@lumixmx.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un mensaje a través de whatsapp al número 933 158 8982, el cual se encuentra disponible de lunes a sábado de 8:00 am a 8:00 pm y domingos de 9:00 am a 6:00 pm. Una vez realizada la solicitud de reubicación de equipo por parte del usuario, se le informará el número de folio asignado al trámite con el cual podrá darle seguimiento y el usuario deberá pagar el costo adicional correspondiente. El área de atención del Proveedor verificar que se haya realizado el pago del costo	De 1 a 5 días hábiles.	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.



		adicional y 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) Indicar nombre del titular, servicio contratado y número de contrato. Personas Morales, adicionalmente: a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC y, en su caso, copia simple del poder del representante. b) Copia simple de la identificación del representante legal.	a) Comunicándose vía telefónica al número 933 158 8982, el cual se encuentra disponible las 24 horas, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@lumixmx.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un mensaje a través de whatsapp al número 933 158 8982, el cual se encuentra disponible de lunes a sábado de 8:00 am a 8:00 pm y domingos de 9:00 am a 6:00 pm. Una vez realizada la solicitud, se le entregará al usuario un número de folio con el cual podrá darle seguimiento y éste deberá realizar el pago adicional correspondiente. El área de atención verificará que el usuario haya realizado el pago del costo adicional correspondiente y turnará la solicitud al	De 1 a 3 días hábiles	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.



		área técnica quien acordará con el usuario fecha y hora para realizar la visita técnica.			
Reconexión	Personas físicas: a) Indicar nombre del titular, servicio contratado y número de contrato. Personas Morales, adicionalmente: a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC y, en su caso, copia simple del poder del representante. b) Copia simple de la identificación del representante legal.	a) Comunicándose vía telefónica al número 933 158 8982, el cual se encuentra disponible las 24 horas, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@lumixmx.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un mensaje a través de whatsapp al número 933 158 8982, el cual se encuentra disponible de lunes a sábado de 8:00 am a 8:00 pm y domingos de 9:00 am a 6:00 pm. La reconexión del Servicio se llevará a cabo conforme a lo siguiente: a. El usuario deberá realizar el pago correspondiente de reconexión. b. El Proveedor verificará que se haya realizado el pago e implementará la reconexión del Servicio suspendido.	De 24 a 48 horas hábiles.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$70.00 MN



Reposición de Equipo causas imputables al usuario	Personas físicas: a) Indicar nombre del titular, servicio contratado y número de contrato. Personas Morales, adicionalmente: a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC y, en su caso, copia simple del poder del representante. b) Copia simple de la identificación del representante legal.	a) Comunicándose vía telefónica al número 933 158 8982, el cual se encuentra disponible las 24 horas, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@lumixmx.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un mensaje a través de whatsapp al número 933 158 8982, el cual se encuentra disponible de lunes a sábado de 8:00 am a 8:00 pm y domingos de 9:00 am a 6:00 pm. Una vez presentada la solicitud y realizado el pago adicional correspondiente, el área técnica acordará con el usuario la fecha y hora para la entrega e instalación del nuevo equipo.	De 1 a 3 días hábiles.	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.
Equipo adicional al incluido en el paquete contratado	Personas físicas: a) Indicar nombre del titular, servicio contratado y número de contrato.	a) Comunicándose vía telefónica al número 933 158 8982, el cual se encuentra disponible las 24 horas, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@lumixmx.com,	De 1 a 3 días hábiles.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$600.00 M.N.



	Personas Morales, adicionalmente: a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC y, en su caso, copia simple del poder del representante. b) Copia simple de la identificación del representante legal.	disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un mensaje a través de whatsapp al número 933 158 8982, el cual se encuentra disponible de lunes a sábado de 8:00 am a 8:00 pm y domingos de 9:00 am a 6:00 pm. 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 por parte del usuario, el área técnica del Proveedor acordará con el usuario la fecha y hora para entrega e instalación del equipo adicional.			
Cambio de contraseña de Equipo Terminal	Personas físicas: a) Indicar nombre del titular, servicio contratado y número de contrato. Personas Morales, adicionalmente: a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC y, en su caso, copia simple del poder del	a) Comunicándose vía telefónica al número 933 158 8982, el cual se encuentra disponible las 24 horas, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@lumixmx.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un mensaje a través de	De 1 a 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.



	representante. b) Copia simple de la identificación del representante legal.	whatsapp al número 933 158 8982, el cual se encuentra disponible de lunes a sábado de 8:00 am a 8:00 pm y domingos de 9:00 am a 6:00 pm. Una vez presentada la solicitud y realizado el pago adicional correspondiente por parte del usuario, el área técnica del Proveedor acordará con el usuario la fecha y hora para entrega e instalación del equipo adicional.			
--	---	---	--	--	--

Horarios de Atención al Público

El **Proveedor** únicamente contará con medios electrónicos y telefónicos de atención, siendo estos los siguientes:

- ✓ Atención telefónica en el número 933 158 8982: disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- ✓ Correo electrónico: contacto@lumixmx.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- ✓ Número de WhatsApp 933 158 8982, disponible de lunes a sábado de 8:00 am a 8:00 pm y domingos de 9:00 am a 6:00 pm
- ✓ Página de internet: <http://lumixmx.com/>

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, 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 del(los) Equipo(s) Terminal(es). Las instalaciones se realizarán de lunes a sábado de 8:00 am a 8:00 pm y domingos de 9:00 am a 6:00 pm.

Desinstalación

Respecto al Servicio contratado, 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 de lunes a sábado de 8:00 am a 8:00 pm y domingos de 9:00 am a 6:00 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, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA México
- Número de cuenta: 154 129 9240
- Número de Clabe: 012 180 01541299240 5

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:

- Comunicándose vía telefónica al número 933 158 8982, el cual se encuentra disponible las 24 horas, los 365 días del año.
- Enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: contacto@lumixmx.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.



- Enviando un mensaje a través de whatsapp al número 933 158 8982, el cual se encuentra disponible de lunes a sábado de 8:00 am a 8:00 pm y domingos de 9:00 am a 6:00 pm

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: <http://lumixmx.com/>.

Equipos Terminales

El equipo terminal –módem– que se proporciona al usuario final cuentan con las siguientes características:

Marca Huawei | Modelo: HG8145V5

Características principales

- 1 Botón de encendido y apagado.
- 1 Botón de RESET.
- 1 Botón de encendido y apagado WLAN.
- 1 Botón para activar la funcionalidad de WPS.
- 1 Puerto óptico PON SC/APC Clase B+.
- 4 Puerto Ethernet LAN (10/100/1000 Mbps)
- 1 Puerto FXS o ATA. • 1 Puerto USB.



- Capacidad de memoria FLASH: 128 MB
- Capacidad de memoria RAM: 256 MB
- Interfaz inalámbrica 2.4 GHz 2x2
- Interfaz inalámbrica 5 GHz 2x2
- LED de encendido/apagado (POWER)
- LED de enlace óptico/conexión PON (GPON)
- LED de INTERNET (Internet)
- LED de interfaces LAN (LAN1, LAN 2, LAN3 y LAN4)
- LED de red inalámbrica 2.4 GHz (2.4G WIFI)
- LED de red inalámbrica 5 GHz (5G WIFI)
- LED de WPS (WPS)
- LED de funcionalidad de Voz sobre IP (TEL)
- LED de puerto USB (USB)
- Dimensiones (H x W x D).- 30 mm x 173 mm x 120 mm
- Dimensiones Antenas (H x W).- 165 mm x 20 mm
- Fuente de alimentación de 12 V y 1.5 A.

Marca Huawei | Modelo: EG8021V5

Características principales

Dimensiones (alto x ancho x profundidad) (sin antena externa ni almohadillas)	30 mm x 155 mm x 105 mm
---	-------------------------



Peso	Aproximadamente 196 g
NNI	GPON
Conector óptico	SC/APC
ÉL	2 puertos GE + Wi-Fi de 2,4 GHz/5 GHz
Temperatura de funcionamiento	De 0 °C a 40 °C
Humedad de funcionamiento	Humedad relativa del 5% al 95% (sin condensación)
Entrada del adaptador de corriente	100–240 V CA, 50/60 Hz



Fuente de alimentación del sistema	12 V CC, 1 A
Consumo de energía estática	4,6 W
Consumo máximo de energía	11,6 W
Indicadores	Alimentación/PON/LOS/LAN1/LAN2/WLAN/WPS
Memoria	128 MB de memoria flash, 128 MB de RAM.



puerto GPON	• Clase B+ • Sensibilidad del receptor: -27 dBm • Potencia óptica de sobrecarga: -8 dBm • Longitudes de onda: 1310 nm en sentido ascendente, 1490 nm en sentido descendente • Filtro de bloqueo de longitud de onda (WBF) de G.984.5 • Mapeo flexible entre puerto GEM y TCONT • GPON: consistente con la autenticación de número de serie o contraseña definida en G.984.3 • FEC bidireccional • SR-DBA y NSR-DBA
puerto Ethernet	• Etiquetas VLAN basadas en puertos Ethernet y eliminación de etiquetas • Transmisión transparente VLAN 1:1, N:1 o VLAN • VLAN QinQ • Límite en el número de direcciones MAC aprendidas • Aprendizaje de direcciones MAC • Adaptación automática de 10 Mbit/s, 100 Mbit/s o 1000 Mbit/s



Wi-Fi	• IEEE 802.11 b/g/n (2,4 GHz) • IEEE 802.11 a/n/ac (5 GHz) • MIMO 2 × 2 (2,4 GHz y 5 GHz) • Ganancia de antena: 5 dBi • WMM/Múltiples SSID/WPS • 2,4 GHz y 5 GHz concurrentes • Velocidad de interfaz aérea: 300 Mbit/s (2,4 GHz), 867 Mbit/s (5 GHz)
-------	---

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 del **Proveedor** siempre y cuando esta 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.