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 de 2M INGENIERÍA Y SERVICIOS EN TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V. (en los sucesivo "PROVEEDOR") 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.

Catálogo de trámites

Contratación del servicio Resonas físicas: a identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales adicionalmente: a) copia del servicio Reporte de Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) Contrato Reporte de Personas físicas: a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) Contrato Reporte de Personas físicas: a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) Contrato Reporte de Personas físicas: a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) Contrato Reporte de Personas físicas: a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) Contrato Reporte de Personas físicas: a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) Contrato Reporte de Personas físicas: a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) Contrato Reporte de Personas físicas: a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) Contrato Reporte de Personas físicas: a) copia del acta constitutiva y poder del representante de domicilio c) RFC y domicilio físcal. Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante al acta constitutiva y poder del representante acta del acta constitutiva y poder del acta constitutiva y poder del representante acta del acta constitutiva y poder del repres	TRÁMITE	REQUISITOS	PROCEDIMIENTO Y MEDIOS	DURACIÓN	PERSONA QUE COSTO
Contratación del servicio Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio mediante el cual se da seguimiento a lidentificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio una cita a domicilio, o solicitarlo por medio de su representante si es persona física o por medio selectrónicos identificarse ante nuestro ejecutivo, manifestar su intención de contratar el servicio, leer, llenar y firmar el contrato de adhesión. Cancelación del servicio Personas físicas: a) identificación de contratar el servicio, leer, llenar y firmar el contrato de adhesión. Presentarse en las oficinas de la localidad correspondiente. Presentarse en las oficinas de la localidad correspondiente. Presentar el contrato de adhesión. Presentarse en las oficinas de la localidad correspondiente. Presentarse en las oficinas de la localidad correspondiente. Presentarse en las oficinas de la localidad correspondiente. Presentar el contrato de adhesión. Presentarse en las oficinas de la localidad correspondiente. Presentar el contrato de adhesión. 24 horas. El titular del servicio Gratuito si es persona moral. Presonas Morales al identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio de atención 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.				DEL	PUEDE REALIZARLO DEL
del servicio de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales adicionalmente: a) copia del servicio servicio Cancelación del servicio Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) Contrato Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) Contrato Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) Contrato 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. Personas Morales adicionalmente: a) copia del adicionalmente: a) copia del adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante si es persona física o por medio de su representante si es persona física o por medio de su representante si es persona física o por medio de su representante si es persona física o por medio de su representante si es persona física o por medio de su representante si es persona física o por medio de su representante si es persona física o por medio de su representante si es persona física o por medio de su representante si es persona física o por medio de su representante si es persona física o por medio de su representante si es persona física o por medio de su representante si es persona física o por medio de su representante si es persona física o por medio de su representante si es persona física o por medio de su representante si es persona física o por medio de su representante si es persona física o por medio de su representante si es persona física o por medio de su representante si es persona				TRAMITE	TRAMITE
de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder de representante Cancelación del Servicio Cancelación del Servicio Personas Morales adicionalmente: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante Despote de Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) Contrato 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. Personas Morales adicionalmente: a) copia del	Contratación	Personas físicas: a)	Presentarse en las oficinas de la	DE 24 A 72	El solicitante si esGratuito
fiscal. Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante Cancelación del servicio Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del personas físicas. Reporte de Fallas Fallas Fallas Fallas Fallas Fallas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales adicionalmente: a) copia del al asolicitud. Fallas Fa	del servicio	identificación b) comprobante	localidad correspondiente, solicitar	HORAS	persona física o por
Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante Cancelación del servicio Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Reporte de Fallas Reporte de Fallas Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) comtrato Reporte de Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante si es persona moral. 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. Personas Morales adicionalmente: a) copia del		de domicilio c) RFC y domicilio	una cita a domicilio, o solicitarlo por		medio de su
Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante Cancelación del servicio Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales adicionalmente: a) copia del representante b) Contrato Reporte de Fallas Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) Contrato 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. Personas Morales adicionalmente: a) copia del Personas Morales adicionalmente: a) copia del		fiscal.	medios electrónicos identificarse ante		representante si es
adicionalmente: a) copia de acta constitutiva y poder de representante Cancelación del servicio Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) Contrato Reporte de Fallas Reporte de Fallas Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas físicas: a) 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. Personas Morales adicionalmente: a) copia del		1	nuestro ejecutivo, manifestar su		persona moral.
acta constitutiva y poder del representante Cancelación del servicio Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) Contrato Reporte de Fallas Personas Morales adicionalmente: de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. 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. Personas Morales adicionalmente: a) copia del del mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.		Personas Morales	intención de contratar el servicio, leer,		
representante Cancelación del servicio Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) Contrato Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. 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. Personas Morales adicionalmente: a) copia del		adicionalmente: a) copia del	llenar y firmar el contrato de adhesión.		
Cancelación del servicio Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) Contrato Reporte de Fallas Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. 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. Personas Morales adicionalmente: a) copia del		acta constitutiva y poder del	·		
a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) Contrato Reporte de Fallas Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales adicionalmente: a) copia del Assolicitud. 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. Si es persona física o por medio de su representante si es persona moral. El titular del servicio Gratuito si es persona física o por medio de su representante si es persona física o por medio de su representante si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.		representante			
b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) Contrato Reporte de Fallas Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales adicionalmente: a) copia del Bersonas Morales adicionalmente: a) copia del	Cancelación del	Personas físicas:	Presentarse en las oficinas de la	24 horas.	El titular del servicio Gratuito
c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) Contrato Reporte de Fallas Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales adicionalmente: a) copia del	servicio	a) identificación	localidad correspondiente.		si es persona física o
Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) Contrato Reporte de Fallas Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales adicionalmente: a) copia del		b) comprobante de domicilio			por medio de su
Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) Contrato Reporte de Fallas Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales adicionalmente: a) copia del		c) RFC y domicilio fiscal.			representante si es
adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) Contrato Reporte de Fallas Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales adicionalmente: a) copia del					persona moral.
a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) Contrato Reporte de Fallas Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales adicionalmente: a) copia del		Personas Morales			
poder del representante b) Contrato Reporte de Fallas Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales adicionalmente: a) copia del		adicionalmente:			
Beporte de Fallas Personas físicas: a) identificación b) comprobante de de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales adicionalmente: a) copia del		a) copia del acta constitutiva y			
Reporte de Fallas Personas físicas: a) identificación b) comprobante de atención Telefónica 24/7 365 días de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales adicionalmente: a) copia del 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. 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. El titular del servicio Gratuito si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.		poder del representante			
Fallas identificación b) comprobante de atención Telefónica 24/7 365 días de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Dersonas Morales adicionalmente: a) copia del de atención Telefónica 24/7 365 días al año, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud. Si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.		b) Contrato			
Fallas identificación b) comprobante de atención Telefónica 24/7 365 días de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales adicionalmente: a) copia del de atención Telefónica 24/7 365 días al año, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud. si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	Reporte de	Personas físicas: a)	Se efectúa vía telefónica con Horario	24 horas.	El titular del servicio Gratuito
de domicilio c) RFC y domicilio al año, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud. Personas Morales adicionalmente: a) copia del	•	identificación b) comprobante	de atención Telefónica 24/7 365 días		si es persona física o
fiscal. mediante el cual se da seguimiento a la solicitud. Personas Morales adicionalmente: a) copia del		1	al año, se genera un número de folio		por medio de su
la solicitud. Personas Morales adicionalmente: a) copia del		' '			representante si es
adicionalmente: a) copia del		1	_		·
, ,		Personas Morales			
, ,		adicionalmente: a) copia del			
		acta constitutiva y poder del			
representante		, ,			

Cambio de	Personas físicas:	Se efectúa de manera presencial en la	72 horas.	El titular del servicio\$450 M.N.
domicilio	a) identificación	sucursal o vía telefónica con Horario de		si es persona física o
	b) comprobante de domicilio c)	atención Telefónica 24/7 365 días al		por medio de su
	RFC y domicilio fiscal.	año, se genera un número de folio		representante si es
		mediante el cual se da seguimiento a la		persona moral.
	Personas Morales	solicitud.		
	adicionalmente:			
	a)copia del acta constitutiva y			
	poder del representante			
	b)Contrato			
	c)Comprobante de domicilio			
	del nuevo lugar de instalación			
Reubicación de	Personas físicas:	Se efectúa de manera presencial en la	72 horas.	El titular del servicio\$xxx M.N.
equipos	a) identificación	sucursal o vía telefónica con Horario de		si es persona física o
	b) comprobante de domicilio c)	atención Telefónica 24/7 365 días al		por medio de su
	RFC y domicilio fiscal.	año, se genera un número de folio		representante si es
		mediante el cual se da seguimiento a la		persona moral.
	Personas Morales	solicitud.		
	adicionalmente:			
	a)copia del acta constitutiva y			
	poder del representante			
	b)Contrato			

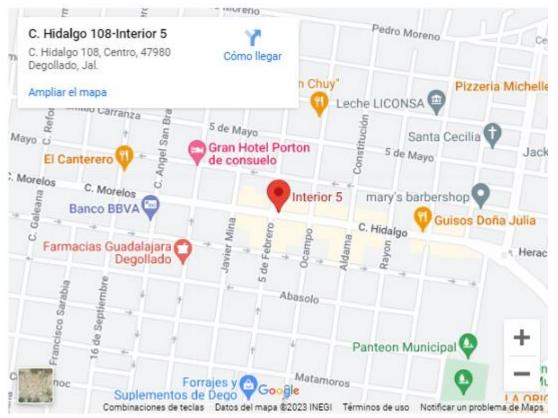
Horarios de Atención al público

Horarios de atención personal de Lunes a Viernes de 9:00 AM 6:00 PM, y Sábado de 9:00 AM a 2:00 PM. Horario de atención Telefónica 24/7 365 días al año. Tel: (345) 937 1905

Página de internet: www.2msoluciones.com.mx

Domicilio: Hidalgo No. 108, interior 5, Colonia Centro, Municipio de Degollado, Jalisco, C.P. 47980, Jalisco.

Mapa de ubicación:



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 del PROVEEDOR, 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 6:00 PM, y Sábado de 9:00 AM a 2:00 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 **PROVEEDOR**, 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 del PROVEEDOR. Las desinstalaciones se podrán realizar en el siguiente horario: Lunes a Viernes de 9:00 AM 6:00 PM, y Sábado de 9:00 AM a 2:00 PM.

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 2M INGENIERÍA Y SERVICIOS EN TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V. tiene contratos firmados para la captación de pagos (OXXO, ETC)

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.2msoluciones.com.mx, mismos que son:

Centros de atención a clientes: Hidalgo No. 108, interior 5, Colonia Centro, Municipio de Degollado, Jalisco, C.P. 47980, Jalisco.

Tel: (345) 937 1905

Horarios: Lunes a Viernes de 9:00 AM 6:00 PM, y Sábado de 9:00 AM a 2:00 PM.

Calidad del servicio

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.2msoluciones.com.mx

Equipos Terminales

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

Las características técnicas y de operación, especificaciones, marca y modelo de los equipos terminales que se ofrecen al público, usuarios finales o suscriptores varían de acuerdo con las necesidades de cada paquete En todo caso, en la orden de instalación y/o contrato, se especificarán los mismos.

Cuando el equipo se entrega al usuario en la modalidad de comodato, toda reparación o reposición corre por cuenta de PROVEEDOR, a menos que sea por culpa del usuario.

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.