

JARSAM SOLUCIONES TECNOLOGICAS, S.A. DE C.V.

R.F.C. JST250224IZ1 · H. Galeana No. 100, Int. 5B, Col. Centro, C.P. 93556, Gutierrez Zamora, Veracruz · Tel. 782 880 8200 / 766 845 0004 · contacto@jarsam.com.mx · <https://jarsam.com.mx>

Información transparente, comparable, adecuada y actualizada

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 —consultables en esta liga—, se hace del conocimiento de los usuarios del servicio de acceso a internet —en lo siguiente, el “Servicio”— que presta el concesionario **Jarsam Soluciones Tecnológicas, S.A. de C.V.** —en adelante, el “Proveedor”—, la siguiente información:

Gastos relacionados con la terminación del contrato de adhesión

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 24 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.

Catálogo de trámites

Medios para realizar cualquier trámite

Todos los trámites de este catálogo pueden realizarse por cualquiera de estos medios:

- Presentándose en el **Centro de Atención al Usuario**: H. Galeana No. 100, interior 5B, Colonia Centro, C.P. 93556, Gutiérrez Zamora, Veracruz, de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas.
- Comunicándose vía telefónica al **782 880 8200** o **766 845 0004**, en horario de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas.
- Por **WhatsApp** al 782 880 8200 o por **correo electrónico** a contacto@jarsam.com.mx, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.

Quién puede realizar los trámites

Salvo que se indique lo contrario, los trámites puede realizarlos:

- **Persona física**: el titular personalmente, o un tercero que lo represente, siempre y cuando presente carta poder original suscrita por el titular en la que indique su voluntad de ser representado en dicha gestión.
- **Persona moral**: quien acredite ser representante o apoderado legal con copia certificada de la escritura constitutiva y/o del poder otorgado ante fedatario público, debidamente inscritos, además de identificación oficial del representante legal del titular.

Contratación del servicio

Requisitos — persona física	Original y copia simple de identificación oficial vigente. Copia simple de comprobante de domicilio reciente. RFC y domicilio fiscal.
Requisitos — persona moral	Copia certificada y simple del acta constitutiva o compulsada, inscrita en el Registro Público de Comercio. Copia certificada y simple del poder del representante legal. Original y copia simple de identificación oficial vigente del representante legal. RFC y domicilio fiscal. Copia simple de comprobante de domicilio reciente.
Procedimiento	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.
Duración	De 24 a 72 horas.
Costo	Gratuito.

Cancelación del servicio

Requisitos — persona física	Copia simple de identificación oficial vigente. Copia simple de comprobante de domicilio reciente. Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.
Requisitos — persona moral	Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el Registro Público de Comercio. Copia simple del poder del representante. Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.
Procedimiento	El titular o 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 o los equipos terminales.
Duración	24 horas.
Costo	Gratuito.

Reporte de fallas

Requisitos — persona física	Copia simple de identificación oficial vigente. Número de contrato o RFC.
Requisitos — persona moral	Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el Registro Público de Comercio. Copia simple del poder del representante legal. Número de contrato o RFC.
Procedimiento	El titular o su representante legal podrá reportar cualquier falla respecto a los Servicios o el Equipo Terminal por cualquiera de los medios señalados. Una vez realizado el reporte, se le asignará un número de folio para seguimiento.
Duración	72 horas.
Costo	Gratuito.

Cambio de domicilio

Requisitos — persona física	Copia simple de identificación oficial vigente. Copia simple de comprobante del nuevo domicilio. Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.
Requisitos — persona moral	Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el Registro Público de Comercio. Copia simple del poder del representante legal. Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado. Comprobante de domicilio del nuevo lugar de instalación.
Procedimiento	Una vez realizada la solicitud, se asigna un número de folio para seguimiento. El área de atención al usuario revisará la procedencia de la solicitud —si el nuevo domicilio se encuentra dentro de la cobertura del Proveedor y si el usuario cuenta con pagos pendientes— y, en caso de ser procedente, acordará con el usuario fecha y hora para llevar a cabo la instalación en la nueva ubicación.
Duración	72 horas.
Costo	\$500.00 M.N.

Cambio de contraseña del equipo

Requisitos — persona física	Copia simple de identificación oficial vigente. Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.
Requisitos — persona moral	Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el Registro Público de Comercio. Copia simple del poder del representante legal. Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.
Procedimiento	Una vez recibida la solicitud, el área de atención la turnará al área técnica, quien asignará una nueva contraseña y la informará al usuario por correo electrónico y/o al número telefónico señalados en el contrato de adhesión firmado.
Duración	72 horas.
Costo	Gratuito.

Cambio del titular de los servicios

Requisitos — persona física	Copia simple de identificación oficial vigente, comprobante de domicilio, RFC y domicilio fiscal del titular actual. Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado. Original y copia simple de identificación oficial vigente del nuevo titular, copia simple de su comprobante de domicilio, RFC y domicilio fiscal del nuevo titular.
Requisitos — persona moral	Copia simple del acta constitutiva y del poder del representante legal del titular actual. Copia certificada y simple del acta constitutiva del nuevo titular, inscrita en el Registro Público de Comercio, y del poder de su representante legal. Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.

Procedimiento	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 respecto del cambio, firmando ambas partes.
Duración	24 horas.
Costo	Gratuito.

Reubicación de equipos

Requisitos — persona física	Copia simple de identificación oficial vigente. Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.
Requisitos — persona moral	Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el Registro Público de Comercio. Copia simple del poder del representante legal. Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.
En qué consiste	Cambiar de lugar el equipo terminal dentro del mismo domicilio donde está instalado el servicio. Si el equipo se traslada a un domicilio distinto, el trámite aplicable es el de cambio de domicilio.
Procedimiento	Una vez realizada la solicitud, 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.
Duración	24 horas.
Costo	Sin costo , cuando la reubicación se realiza dentro del mismo domicilio.

Instalación de equipos adicionales

Requisitos — persona física	Copia simple de identificación oficial vigente. Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.
Requisitos — persona moral	Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el Registro Público de Comercio. Copia simple del poder del representante legal. Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión.
Procedimiento	Una vez realizada la solicitud, 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.
Duración	24 horas.
Costo	Consultar en el Centro de Atención al Usuario.

Reconexión

Requisitos — persona física	Copia simple de identificación oficial vigente. Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.
Requisitos — persona moral	Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el Registro Público de Comercio. Copia simple del poder del representante legal. Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión.
Procedimiento	Una vez realizada la solicitud, se genera un número de folio con el cual podrá darle seguimiento.
Duración	De 24 a 72 horas.
Costo	Gratuito.

Reposición de equipo terminal por causas imputables al usuario

Requisitos — persona física	Copia simple de identificación oficial vigente. Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.
Requisitos — persona moral	Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el Registro Público de Comercio. Copia simple del poder del representante legal. Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión.
Procedimiento	Una vez realizada la solicitud, se genera un número de folio con el cual podrá darle seguimiento.
Duración	72 horas.
Costo	\$1,000.00 M.N.

Horarios y medios de atención al público

Centro de Atención al Usuario: lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas.

Atención telefónica: 782 880 8200 y 766 845 0004, lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas.

WhatsApp: 782 880 8200, las 24 horas del día, los 365 días del año.

Correo electrónico: contacto@jarsam.com.mx, las 24 horas del día, los 365 días del año.

Página de internet: <https://jarsam.com.mx/>

Domicilio: H. Galeana No. 100, interior 5B, Colonia Centro, C.P. 93556, Gutiérrez Zamora, Veracruz.

Ubicación: 20.452302956085976, -97.08690156821282 · [ver mapa](#)

Procedimiento para instalar y desinstalar equipos

Instalación

El Proveedor prestará los Servicios de manera constante, 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 o los Equipos Terminales. Las instalaciones se realizarán de **lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas**.

Desinstalación

Una vez cancelado el contrato de adhesión, se agendará una cita para la desinstalación del o los Equipos Terminales. 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 viernes de 8:00 a 18:00 horas**.

Opciones de pago

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

Efectivo

En el Centro de Atención al Usuario, de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas.

Transferencia bancaria o depósito

Institución bancaria

BBVA

Titular de la cuenta

Jarsam Soluciones Tecnológicas, S.A. de C.V.

CLABE interbancaria

012864001256256886

Número de cuenta

0125625688

Después de realizar el pago, envía tu comprobante por WhatsApp al 782 880 8200.

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 y sugerencias, de manera gratuita, por los medios

señalados en el apartado de horarios y medios de atención. El procedimiento completo está publicado en Procedimiento de Atención a Quejas.

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. Puedes consultar la velocidad promedio de descarga en hora pico y la velocidad mínima garantizada de cada paquete.

Mapas de cobertura

Los usuarios podrán consultar el mapa de cobertura del Servicio en el Centro de Atención al Usuario y en la página web <https://jarsam.com.mx/>, en el apartado Mapas de Cobertura.

Equipos terminales

Los equipos terminales —módems— que se proporcionan cuentan con las siguientes características:

Marca: TP-Link

Modelo: XC220-G3

Especificaciones: Wi-Fi AC1200 dual band (2.4 GHz + 5 GHz), 2 antenas externas de alta ganancia, soporte para IPTV con IGMP Proxy/Snooping.

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, salvo cuando la causa sea imputable al usuario.

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 que se actualice el supuesto. La compensación o bonificación se reflejará en el siguiente estado de cuenta o factura emitida en favor del usuario.

Última actualización: 17 de agosto de 2026.