

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 FERNANDO DZIB BALAM (en los sucesivo “PROVEEDOR”) la siguiente información:

Gastos relacionados con la terminación del contrato de adhesión

- a) 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 mínimo de permanencia, 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 a la penalidad pactada en la carátula del contrato de adhesión.
- 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	Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva	a) En el Centro de Atención, presentándose físicamente. b) Comunicándose vía telefónica a los números 800 953 6609 y 98 51 17 04 06 Los días y horarios de atención del Centro de Atención es de lunes a jueves de 09:00 a 17:00 horas, viernes de 09:00 a 16:00 horas y domingo de 09:00 a 14:00 horas.	15 días hábiles	El solicitante (si es persona mayor de edad) física o por medio de su representante si es persona moral.	Gratis

	y poder del representante	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.			
Cancelación del servicio	<p>Personas físicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Copia simple de identificación oficial vigente. b) Copia simple de comprobante de domicilio reciente. c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado <p>Personas Morales,</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC. b) Copia simple del poder del representante. c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado. 	<p>El titular del Servicio o, en su caso, su representante legal, deberá identificarse y presentarse con un ejecutivo y manifestar su intención de cancelar el Servicio.</p> <p>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>	30 días naturales	<p>El titular del servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.</p>	Gratis
Reporte de Fallas	<p>Personas físicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Copia simple de identificación oficial vigente b) Número de contrato o 	Acudir al centro de atención para con el nombre del titular levantar el reporte correspondiente o por medios digitales de contacto (WhatsApp o Telegram) en horarios de atención de lunes a jueves de 9:00 am a 05:00 pm, viernes y domingo 9:00 am a		<p>El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la</p>	Gratis

	<p>nombre de titular.</p> <p>Personas Morales:</p> <p>a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC.</p>	2:00pm. Sábados cerrados.		documentación correspondiente.	
Cambio de domicilio	<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) exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.</p> <p>c) comprobante de domicilio del nuevo lugar de instalación</p>	<p>Acudir al centro de atención o por medios electrónicos solicitar dicho procedimiento, en horarios de atención, con por lo menos 30 días naturales de anticipación.</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>	10 días naturales	<p>El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	\$200.00 M.N.

Cambio de contraseña	<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) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado</p>	<p>Se puede solicitar la atención en la sucursal o vía telefónica, WhatsApp o Telegram en los horarios de atención.</p> <p>Se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.</p>	24 a 72 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratis
Cambio del titular de los Servicios	<p>Personas físicas:</p> <p>a) identificación</p> <p>b) comprobante de domicilio</p> <p>c) RFC y domicilio fiscal.</p> <p>d) Contrato</p> <p>Personas Morales adicionalmente:</p> <p>a) Copia del acta constitutiva y poder del representante</p> <p>b) Contrato</p>	<p>Acudir al centro de atención para que, a nombre del titular, se levante el reporte correspondiente o por medios digitales de contacto (WhatsApp o Telegram) en horarios de atención de lunes a jueves de 9:00 am a 05:00 pm, viernes y domingo 9:00 am a 2:00pm.</p>	24 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratis

Reubicación de equipos	<p>Personas físicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Identificación b) Comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. d) Contrato <p>Personas Morales adicionalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Copia del acta constitutiva y poder del representante b) Contrato 	<p>Acudir al centro de atención para que, a nombre del titular, se levante el reporte correspondiente o por medios digitales de contacto (WhatsApp o Telegram) en horarios de atención de lunes a jueves de 9:00 am a 05:00 pm, viernes y domingo 9:00 am a 2:00pm.</p>	72 horas.	<p>El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	\$50.00 M.N.
Mantenimiento de equipos	<p>Personas físicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Copia simple de la identificación oficial vigente. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado <p>Personas Morales:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC b) Copia simple del poder del representante legal. c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión 	<p>Acudir al centro de atención en los horarios correspondientes o solicitar mediante los medios electrónicos WhatsApp y/o Telegram. En los casos en que los equipos hayan sufrido un daño por responsabilidad del cliente, este tendrá un costo según el elemento dañado.</p>	72 horas.	<p>El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	De conformidad con el equipo

Horarios de Atención al público

Horarios de atención personal de lunes a jueves de 9:00 am a 05:00 pm, viernes y domingo 9:00 am a 2:00pm.

Horario de atención telefónica, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año: Tel: 800 953 6609 y 985 117 0406

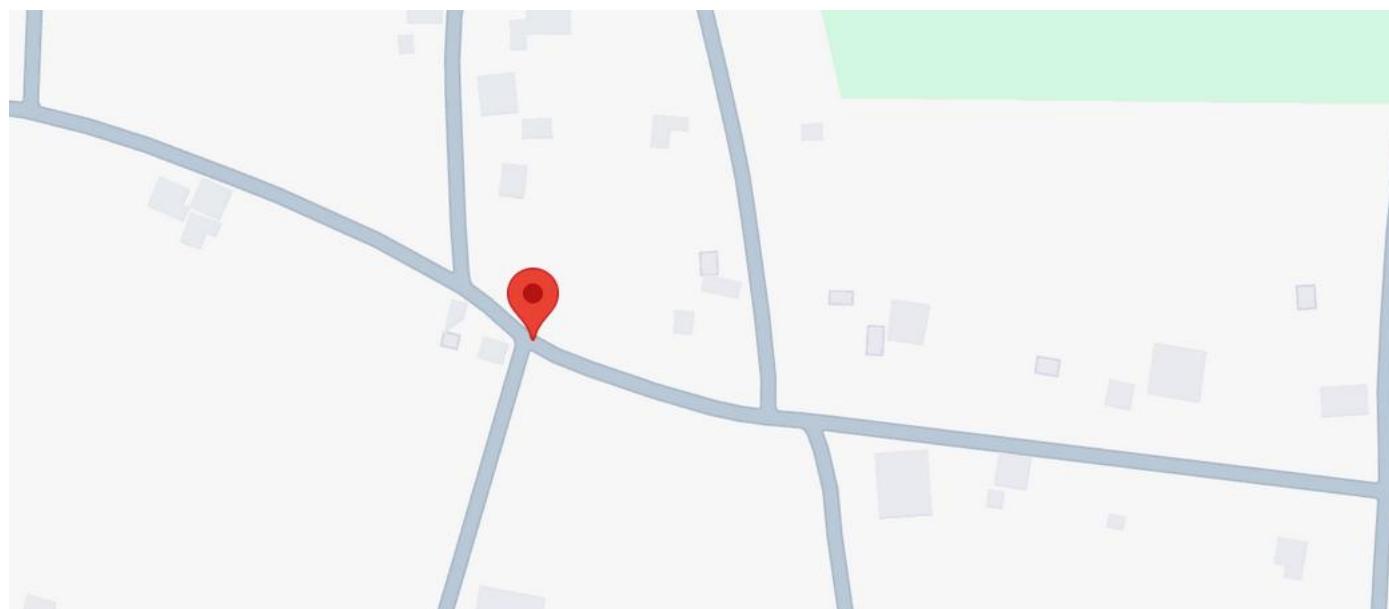
WhatsApp: 985 117 0406

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

Correo Electrónico: contacto@universinternet.com.mx

Domicilio del Centro de Atención: Calle 10, sin número, entre 8 y 7, Colonia Pixoy, Municipio de Valladolid, Estado de Yucatán, C.P. 97790

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 10 días hábiles a partir de la fecha en que se firma el contrato.

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: de lunes a jueves de 09:00 a 17:00 horas, viernes de 09:00 a 16:00 horas y domingo de 09:00 a 14:00 horas.

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 jueves de 09:00 a 17:00 horas, viernes de 09:00 a 16:00 horas y domingo de 09:00 a 14:00 horas.

Opciones de Pago

- En efectivo, directamente en el Centro de Atención.
- Por transferencia bancaria a las cuentas que el Proveedor habilite para ello, mismas que se darán a conocer al usuario en los estados de cuenta que se le entregarán al usuario.
- Con tarjetas de crédito y/o débito, avaladas por VISA y MASTERARD.

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 <https://universinternet.com.mx/> mismos que son:

- a) Directamente en el Centro de Atención, cuya ubicación y días y horarios de atención pueden consultarse en el portal de internet del Proveedor.
- b) Comunicándose vía telefónica a los números 800 953 6609 y 985 117 0406. El número 800 953 6609 se encuentra disponible las 24 horas, los 365 días del año y el número 985 117 0406 se encuentra disponible de lunes a jueves de 09:00 am a 04:00 pm, viernes y domingos de 09:00 am a 02:00 pm.
- c) Enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: contacto@universinternet.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- d) Enviando un mensaje a través de WhatsApp al número 98 5117 0406, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

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 <https://universinternet.com.mx/>.

Equipos Terminales

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

Marca: TP-Link - Modelo: XC220G3

Descripción:

ONU/ONT - GPON Router inalámbrico AC 1200.

Características principales:

Puertos:

- 1 Puerto PON SC/APC.
- 2 Puertos LAN 10/100/1000 Mbps.

Inalámbrico:

WiFi de alto rendimiento (AC 1200).

Dual Band: 2.4 GHz y 5 GHz.

Dimensiones:

157.23 x 112.36 x 37 mm.

Alimentación:

12 VDC / 1A.

Soporta AgiNet Config.

Estándares inalámbricos soportados:

- IEEE 802.11 ac/n/b/g/a.

ONT GPON HUAWEI OptiXstar WiFi doble banda (2.4/5 GHz), 2 puertos LAN GE, conector SC/APC, hasta 867 Mbps

Características:

- WiFi 5 (doble banda)
- Mayor cobertura (menos visitas a sitio)
- No se reinicia por calentamiento
- 2 antenas de 5 dBi
- Hasta 867 Mbps en WiFi
- Dimensiones (H x W x D): 30 x 155 x 105 mm
- Consumo standby: 4.6 W
- Consumo máximo: 11.6 W
- Peso: 196g
- Temperatura de operación: 0°C a 40°C
- Adaptador de corriente: 100-240 Vac 50/60 Hz
- Entrada del equipo: 12Vdc, 1.5A
- Entrada óptica: SC/APC clase B+
- Velocidad máxima: 300 Mbit/s (2.4GHz) y 867 Mbit/s (5GHz)
- 2 puertos LAN Gigabit Ethernet

Marca: V-sol Modelo: HG323D-AC

Características principales:

- Dimensiones: 178 * 120 * 30 mm (largo x ancho x alto).
- Aplicaciones Triple Play: **Datos y Voz IP.**
- Gestión y Monitoreo en línea desde la OLT V-SOL.
- Gestión amigable desde: EMS / Web / Telnet / CLI.

Características Físicas y Eléctricas:

- Alimentación: 12V 1A (Fuente Incluida)
- Consumo máximo: 10W.
- Peso: 0.32 Kg.
- Temperatura de operación: -0 a 50° C.

Características de Red:

- 2 Puertos 1 Gbps RJ45.
- 1 Puerto RJ11.
- 4 Antenas Wi-Fi con 5 dBi.

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

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.