

INFORMACIÓN TRANSPARENTE, COMPARABLE, ADECUADA Y ACTUALIZADA RELACIONADA CON EL SERVICIO 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 consultar 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 HECTOR ORNELAS URIAS –en adelante, el “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 pueden sujetarse a un plazo forzoso, el cual no podrá exceder de un plazo de 24 (veinticuatro) meses. En este último caso, si cualquiera de las partes solicita la terminación anticipada, se obliga a pagar a la otra parte el 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso o el costo remanente del equipo o el costo remanente de la instalación, dependiendo de la promoción pactada en la carátula del contrato de adhesión. Los contratos negociados libremente y que no son de adhesión, se establecerá, caso por caso, la penalidad aplicable.
- b) En caso de falta de pago del servicio 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 Proveedor 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
---------	------------	------------------------	----------------------	------------------------------	-------------------

<p>Contratación del servicio</p>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Original y copia simple de identificación oficial vigente.</p> <p>b) Copia simple de comprobante de domicilio reciente.</p> <p>c) RFC y domicilio fiscal.</p> <p>Personas Morales:</p> <p>a) Copia certificada y simple del acta constitutiva o compulsas, inscrita en el Registro Público de Comercio -RPC-.</p> <p>b) Copia certificada y simple del poder del representante legal.</p> <p>c) Original y copia simple de identificación oficial vigente del</p>	<p>a) Comunicándose vía telefónica al número 33 3540 9400</p> <p>En número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>b) Enviando un correo electrónico a la dirección: atencionclientes@nibbleinternet.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>El solicitante deberá identificarse con un ejecutivo y manifestar su</p>	<p>De 24 a 72 horas</p>	<p>La contratación del Servicio podrá llevarse a cabo por:</p> <p>Si es persona física: El interesado personalmente El interesado a 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.</p> <p>Si se trata de una persona</p>	<p>Gratuito</p>
---	--	---	-------------------------	--	-----------------

	<p>representante legal.</p> <p>d) RFC y domicilio fi:</p> <p>e) Copia simple de comprobante de domicil reciente.</p>	<p>intención de contratar el Servicio, además, deberá leer, llenar y firmar el contrato de adhesión correspondiente.</p>		<p>moral: La persona física que contrate el Servicio en su nombre deberá acreditar ser representante o apoderado legal con copia certificada de la escritura constitutiva y/o del poder otorgado ante fedatario público, debidamente inscritos. En adición al poder deberá presentarse identificación oficial del representante legal del titular.</p>	
--	--	--	--	--	--

<p>Cancelación del servicio</p>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de identificación oficial vigente.</p> <p>b) Copia simple de comprobante de domicilio reciente.</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) Copia simple del poder del representante.</p> <p>c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.</p>	<p>a) Comunicándose vía telefónica al número 33 3540 9400</p> <p>En número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>b) Enviando un correo electrónico a la dirección: atencionclientes@nibbleinternet.com.mx , disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>El titular del Servicio o, en su caso, su representante legal, deberá identificarse con un ejecutivo y manifestar su intención de cancelar el Servicio. 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</p>	<p>24 horas.</p>	<p>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 la persona que será titular del Servicio, en la que indique su voluntad para que lo representen en dicha gestión.</p> <p>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 de la escritura constitutiva y/o del poder otorgado ante fedatario público, debidamente inscritos. En adición al poder</p>	<p>Gratuito</p>
		<p>devolución del(os) equipo(s) terminal(es).</p>		<p>deberá presentarse identificación oficial del representante legal del titular.</p>	

<p>Reporte de Fallas</p>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de identificación oficial vigente</p> <p>b) Número de contrato o RFC</p> <p>Personas Morales:</p> <p>a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC.</p> <p>b) Copia simple del poder del representante legal.</p> <p>c) Número de contrato o RFC</p>	<p>a) Comunicándose vía telefónica al número 33 3540 9400</p> <p>En número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>b) Enviando un correo electrónico a la dirección: atencionclientes@nibbleinternet.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>El titular del Servicio o, en su caso, su representante legal, podrá reportar cualquier falla respecto del Servicio o el Equipo Terminal, a través de cualquiera de los medios antes señalados.</p> <p>Una vez realizado el reporte, se le asignará un número de folio para seguimiento del titular o su representante legal.</p>	<p>De 24 a 72 horas.</p>	<p>El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se acredite con la documentación correspondiente.</p>	<p>Gratuito</p>
<p>Cambio de domicilio</p>	<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>a) Comunicándose vía telefónica al número 33 3540 9400</p> <p>En número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p>	<p>72 horas</p>	<p>El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	<p>\$650.00 M.N.</p>

	<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 legalc) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.d) Comprobante de domicilio del nuevo lugar de instalación	<p>b) Enviando un correo electrónico a la dirección: atencionclientes@nibbleinternet.com.mx disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</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>			
--	---	---	--	--	--

<p>Cambio de contraseña del(os) Equipo(s)</p>	<p>Personas físicas: a) Copia simple de identificación oficial vigente. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.</p> <p>Personas Morales: 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 firmado.</p>	<p>a) Comunicándose vía telefónica al número 33 3540 9400.</p> <p>En número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>b) Enviando un correo electrónico a la dirección: atencionclientes@nibbleinternet.com.mx disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p>	<p>24 horas.</p>	<p>El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	<p>Gratuito</p>
--	---	---	------------------	---	-----------------

		<p>Una vez recibida la solicitud, el área de atención turnará la solicitud al área técnica quien asignará una nueva contraseña, la cual se le informará al usuario a través de correo electrónico y/o al número telefónico (dirección electrónica y número telefónico señalados en el contrato de adhesión firmado)</p>			
--	--	---	--	--	--

<p>del del</p> <p>Cambio titular Servicio</p>	<p>Personas físicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Copia simple de identificación oficial vigente. b) Copia simple de comprobante de domicilio. c) RFC y domicilio fiscal. d) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado. e) Original y copia simple de la identificación oficial vigente del nuevo titular. f) Copia simple del comprobante de domicilio del nuevo titular. g) RFC y domicilio fiscal del nuevo titular. <p>Personas Morales:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Copia simple del acta constitutiva del titular b) Copia simple del poder del representante legal del titular. c) Copia certificada y simple del acta constitutiva del nuevo titular, inscrita en el RPC. d) Copia certificada y simple del 	<ul style="list-style-type: none"> a) Comunicándose vía telefónica al número 33 3540 9400 <p>En número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <ul style="list-style-type: none"> b) Enviando un correo electrónico a la dirección: atencionclientes@nibbleinternet.com.mx disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. <p>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 del cambio, firmando ambas partes</p>	<p>24 horas</p>	<p>El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	<p>Gratuito</p>
	<ul style="list-style-type: none"> e) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado. 				

<p>Reubicación de equipos</p>	<p>Personas físicas: a) Copia simple de la identificación oficial vigente. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado</p> <p>Personas Morales, adicionalmente: 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 firmado</p>	<p>a) Comunicándose vía telefónica al número 33 3540 9400</p> <p>En número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>b) Enviando un correo electrónico a la dirección: atencionclientes@nibbleinternet.com.mx disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>Una vez realizada la solicitud de reubicación de equipos por parte del usuario, se genera un número de folio con el cual podrá darle seguimiento.</p> <p>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.</p>	<p>72 horas</p>	<p>El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	<p>\$450.00 M.N.</p>
<p>Instalación de equipos adicionales</p>	<p>Personas físicas: a) Copia simple de la identificación oficial vigente. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado</p>	<p>a) Comunicándose vía telefónica al número 33 3540 9400</p> <p>En número telefónico se encuentra disponible las 24</p>	<p>72 horas</p>	<p>El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	<p>\$450.00 M.N.</p>

	<p>Personas Morales:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPCb) Copia simple del poder del representante legal.c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión	<p>horas del día, los 365 días del año.</p> <p>b) Enviando un correo electrónico a la dirección: atencionclientes@nibbleinternet.com.mx disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>Una vez realizada la solicitud de la instalación de equipos adicionales, se genera un número de folio con el cual podrá darle seguimiento.</p> <p>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.</p>			
--	---	--	--	--	--

<p>Reconexión</p>	<p>Personas físicas: a) Copia simple de la identificación oficial vigente. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado</p> <p>Personas Morales: 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>	<p>a) Comunicándose vía telefónica al número 33 3540 9400</p> <p>En número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>b) Enviando un correo electrónico a la dirección: atencionclientes@nibbleinternet.com.mx disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>Una vez que el Cliente realice el pago correspondiente y éste se refleje en el sistema contable del</p>	<p>1 hora</p>	<p>El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	<p>Gratuito</p>
		<p>PROVEEDOR, el Usuario podrá solicitar directamente a través de una llamada telefónica al número correspondiente, la reconexión respectiva.</p> <p>El PROVEEDOR realizará la reconexión del Servicio suspendido, en un plazo no mayor a los 3 días hábiles siguientes.</p>			

Horarios de Atención al público

Horarios de Atención a Usuarios: de lunes a sábados de 09:00 a 17:00 horas

Horario de atención telefónica en el número 33 3540 9400, de lunes a sábados de 09:00 a 17:00 horas

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

Correo Electrónico: atencionclientes@nibbleinternet.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Procedimiento para instalar y desinstalar equipos

Instalación

El Proveedor prestará el Servicio 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 el Servicio, se identificará y el usuario deberá permitirle el acceso para realizar la instalación correspondiente del Servicio y el(los) Equipo(s) Terminal(es). Las instalaciones se realizarán en los siguientes días y en horarios: de lunes a sábado de 09:00 a 17:00 a 00:00 horas.

Desinstalación

Respecto a el Servicio contratados, 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 en el siguientes días y horarios: lunes a sábado de 09:00 a 17:00 horas.

Opciones de Pago

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

- 1.- Tarjeta **Banamex:Banamex 5204 1657 6133 7199**
- 2.- Pago en Ventanilla bancaria, Cajero Automatico o en el Portal Bancanet a la cuenta: **Banamex Suc:203 Cta:130653**
- 3.- Transferencia Interbancaria Banco: **Banamex Clabe: 002090020301306530** a Nombre de: **Hector Ornelas Urias**

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, quejas y sugerencias, de manera gratuita, por cualquiera de los siguientes medios de contacto:

- Comunicándose vía telefónica al número 33 3540 9400, disponible las 24 horas del día los 365 días del año.
- Enviando un correo electrónico a la dirección: atencionclientes@nibbleinternet.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Calidad del servicio

El Servicio será 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 el mapa de cobertura del Servicio en la página web: <https://nibbleinternet.com.mx/>

Equipos Terminales

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

Marca: TP Link Modelo: AX12

- Estándares: WiFi 6- IEEE 802.11ax/ac/n/a 5 GHz, IEEE 802.11n/b/g 2.4 GHz.
- Velocidad WiFi: AX1500 - 5 GHz: 1201 Mbps (802.11ax), 2.4 GHz: 300 Mbps (802.11n).
- Puertos Ethernet: 1x Gigabit WAN Port, 3x Gigabit LAN Ports.
- Botones: WPS/Reset Button.
- Energía: 12 V = 1 A.
- Dimensiones: 8.5 × 4.6 × 1.3 in (215 × 117 × 32 mm).

Es un potente enrutador Wi-Fi 6 diseñado para ofrecer velocidades ultrarrápidas y una conectividad confiable en hogares y oficinas. Con soporte para el estándar Wi-Fi 6, velocidades de hasta 12000 Mbps, tecnología Beamforming, MU-MIMO y OFDMA, este enrutador proporciona un rendimiento excepcional para múltiples dispositivos conectados simultáneamente. Además, cuenta con puertos Gigabit Ethernet y funciones avanzadas de seguridad, como cortafuegos y control parental, para una experiencia de red segura y sin interrupciones.



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 de Proveedor.

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.

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.