

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 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 acceso internet fijo –en lo siguiente, el “**Servicio**”–, que presta el concesionario **SAMUEL GARCÍA OROZCO** –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 sujetarse a un plazo forzoso de 12 meses; en este último 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

TRÁMITE	REQUISITOS	PROCEDIMIENTO Y MEDIOS	DURACIÓN 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 reciente.	a) Directamente en el Centro de Atención, cuya ubicación, así como días y horarios de atención, pueden consultarse en el portal de internet: https://airbit.com.mx/	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 de los Servicios, en la que indique su voluntad para que lo representen en dicha gestión.	Gratuito
	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 representante legal. c) Original y copia simple de identificación oficial vigente del representante legal. d) RFC y domicilio fiscal.	b) Comunicándose vía telefónica al número 445 1579 149, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@airbit.com.mx , disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. d) Enviando un mensaje vía WhatsApp al número 445 1579 149, disponible de lunes a viernes de 9:00 am a 2:00 pm y		Si se trata de una persona moral, la persona física que contrate los Servicios 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.	

		de 4:00 a 7:00 pm, sábados 9:00 am a 2:00 pm. 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	Personas físicas: a) Original y copia simple de la identificación oficial vigente. b) Copia simple y original de comprobante de domicilio reciente. Personas Morales, adicionalmente: 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.	a) Directamente en el Centro de Atención, cuya ubicación, así como días y horarios de atención, pueden consultarse en el portal de internet: https://airbit.com.mx/ b) Comunicándose vía telefónica al número 445 1579 149, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@airbit.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. d) Enviando un mensaje vía WhatsApp al número 445 1579 149, disponible de lunes a viernes de 9:00 am a 2:00 pm y de 4:00 a 7:00 pm, sábados 9:00 am a 2:00 pm. El titular del Servicio debe presentarse en el Centro de Atención 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	De 1 a 3 días 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 la persona que será titular de los Servicios, 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 los Servicios 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.	Gratuito

		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(os) equipo(s) terminal(es).			
Reporte de Fallas	Personas físicas: a) identificación oficial vigente b) Comprobante de domicilio Personas Morales, adicionalmente: a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC. b) Copia simple del poder del representante.	a) Directamente en el Centro de Atención, cuya ubicación, así como días y horarios de atención, pueden consultarse en el portal de internet: https://airbit.com.mx/ b) Comunicándose vía telefónica al número 445 1579 149, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@airbit.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. d) Enviando un mensaje vía WhatsApp al número 445 1579 149, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. El titular del Servicio o, en su caso, su representante legal, podrá reportar cualquier falla respecto a los Servicios o el Equipo Terminal, a través de los medios antes señalados. Una vez realizado el reporte, se le asignará un número de folio para seguimiento del	24 horas.	El titular del Servicio si es persona física o una tercera persona; o por medio de su representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito

		titular o su representante legal.			
Cambio de domicilio	Personas físicas: a) Identificación oficial vigente b) Comprobante del nuevo domicilio 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. d) comprobante de domicilio del nuevo lugar de instalación	a) Directamente en el Centro de Atención, cuya ubicación, así como días y horarios de atención, pueden consultarse en el portal de internet: https://airbit.com.mx/ b) Comunicándose vía telefónica al número 445 1579 149, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@airbit.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. d) Enviando un mensaje vía WhatsApp al número 445 1579 149, disponible de lunes a viernes de 9:00 am a 2:00 pm y de 4:00 a 7:00 pm, sábados 9:00 am a 2:00 pm. 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. El área de atención al usuario revisará la procedencia de la solicitud (si se encuentra	Entre 3 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.	\$450.00 M.N.

		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.			
Cambio de contraseña del(os) Equipo(s)	Personas físicas: a) Copia simple de identificación oficial vigente. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado. 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.	a) Directamente en el Centro de Atención, cuya ubicación, así como días y horarios de atención, pueden consultarse en el portal de internet: https://airbit.com.mx/ b) Comunicándose vía telefónica al número 445 1579 149, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@airbit.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. d) Enviando un mensaje vía WhatsApp al número 445 1579 149, disponible de lunes a viernes de 9:00 am a 2:00 pm y de 4:00 a 7:00 pm, sábados 9:00 am a 2:00 pm. 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)	24 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$150.00 M.N.

Cambio titular Servicio	del del	Personas físicas: a) Copia simple de identificación oficial vigente. b) Copia simple de comprobante de domicilio. c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado. d) Original y copia simple de la identificación oficial vigente del nuevo titular. e) Copia simple del comprobante de domicilio del nuevo titular. f) RFC y domicilio fiscal del nuevo titular. Personas Morales: 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 poder del representante legal del nuevo titular. e) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.	a) Directamente en el Centro de Atención, cuya ubicación, así como días y horarios de atención, pueden consultarse en el portal de internet: https://airbit.com.mx/ b) Comunicándose vía telefónica al número 445 1579 149, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@airbit.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. d) Enviando un mensaje vía WhatsApp al número 445 1579 149, disponible de lunes a viernes de 9:00 am a 2:00 pm y de 4:00 a 7:00 pm, sábados 9:00 am a 2:00 pm. De manera presencial en el(los) Centro(s) de Atención, dentro del horario de atención. 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	24 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$450.00 M.N.

Reubicación de equipo terminal dentro del mismo domicilio de instalación	Personas físicas: a) Identificación oficial vigente. b) Comprobante de domicilio 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	a) Directamente en el Centro de Atención, cuya ubicación, así como días y horarios de atención, pueden consultarse en el portal de internet: https://airbit.com.mx/ b) Comunicándose vía telefónica al número 445 1579 149, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@airbit.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. d) Enviando un mensaje vía WhatsApp al número 445 1579 149, disponible de lunes a viernes de 9:00 am a 2:00 pm y de 4:00 a 7:00 pm, sábados 9:00 am a 2:00 pm. 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. 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.	24 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$450.00 M.N.
---	---	--	-----------	--	---------------

Visita Técnica por causas imputables al usuario	Personas físicas: a) Copia simple de la identificación oficial vigente. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado Personas Morales: a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC b) Copia simple del poder del representante legal. Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión	a) Directamente en el Centro de Atención, cuya ubicación, así como días y horarios de atención, pueden consultarse en el portal de internet: https://airbit.com.mx/ b) Comunicándose vía telefónica al número 445 1579 149, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@airbit.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. d) Enviando un mensaje vía WhatsApp al número 445 1579 149, disponible de lunes a viernes de 9:00 am a 2:00 pm y de 4:00 a 7:00 pm, sábados 9:00 am a 2:00 pm. 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 realizar la visita técnica.	72 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$150.00 M.N.
Reconexión	Personas físicas: a) Copia simple de la identificación oficial vigente.	a) Directamente en el Centro de Atención, cuya ubicación, así como	24 horas posteriores	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.

	b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado 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	días y horarios de atención, pueden consultarse en el portal de internet: https://airbit.com.mx/ b) Comunicándose vía telefónica al número 445 1579 149, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@airbit.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. d) Enviando un mensaje vía WhatsApp al número 445 1579 149, disponible de lunes a viernes de 9:00 am a 2:00 pm y de 4:00 a 7:00 pm, sábados 9:00 am a 2:00 pm. La reconexión del Servicio se llevará a cabo conforme a lo siguiente: a. Una vez que el Usuario realiza el pago correspondiente y éste se refleje en el sistema contable del Proveedor, el Usuario podrá solicitar directamente en el Centro de Atención o a través de una llamada telefónica al número correspondiente, la reconexión respectiva. b. El Proveedor realizará la reconexión del Servicio suspendido, en un plazo máximo de 48 horas.			
--	---	---	--	--	--

Reposición de Equipo por causas imputables al usuario	Personas físicas: c) Copia simple de la identificación oficial vigente. d) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado Personas Morales: d) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC e) Copia simple del poder del representante legal. f) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión	a) Directamente en el Centro de Atención, cuya ubicación, así como días y horarios de atención, pueden consultarse en el portal de internet: https://airbit.com.mx/ b) Comunicándose vía telefónica al número 445 1579 149, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@airbit.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. d) Enviando un mensaje vía WhatsApp al número 445 1579 149, disponible de lunes a viernes de 9:00 am a 2:00 pm y de 4:00 a 7:00 pm, sábados 9:00 am a 2:00 pm. De manera presencial en el(los) Centro(s) de Atención, dentro del horario de atención. 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	72 horas	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratutio
--	---	---	-----------------	---	-----------------

Horarios de Atención al Público

Centro de atención: a) disponible de lunes a viernes de 9:00 am a 2:00 pm y de 4:00 a 7:00 pm, sábados 9:00 am a 2:00 pm.
Días y horarios de atención telefónica en el número 445 1579 149, disponible las 24 horas del día los 365 días del año.
Días y horarios de atención en el correo electrónico contacto@airbit.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
Página de internet: <https://airbit.com.mx/>

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 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(los) Equipo(s) Terminal(es). Las instalaciones se realizarán en los siguientes días y en horarios: de lunes a viernes de 9:00 am a 2:00 pm y de 4:00 a 7:00 pm, sábados 9:00 am a 2:00 pm.

Desinstalación

Respecto a los Servicios 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 los siguientes días y horarios: de lunes a viernes de 9:00 am a 2:00 pm y de 4:00 a 7:00 pm, sábados 9:00 am a 2:00 pm.

Opciones de Pago

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

- I. En efectivo, directamente en el centro de atención
- II. Por transferencia bancaria y/o depósito bancario utilizando los siguientes datos bancarios:
 - Institución bancaria: BBVA México.
 - Número de cuenta: 269 001 9127
 - Número de clabe: 012 227 02690019127 5
 - Número de tarjeta: 4152 3139 6145 1957

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:

- Directamente en su centro de atención, cuya ubicación, así como días y horarios de atención pueden consultarse en el portal de internet del **Proveedor**, en la liga: <https://airbit.com.mx/>
- Comunicándose al número telefónico: 445 1579 149, disponible las 24 horas, los 365 días del año.
- Enviando un correo a la dirección: contacto@airbit.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Enviando un mensaje a través de whatsapp al número 445 1579 149, 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 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: <https://airbit.com.mx/>

Equipos Terminales

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

Modelo: Archer C20 | Marca: TP Link

SOFTWARE	
Protocolos	IPv4

SOFTWARE	
	IPv6
EasyMesh	Las redes en malla ofrecen una itinerancia fluida, rápida y estable. El Archer C20 puede crear una red EasyMesh con dispositivos que utilizan tecnología EasyMesh. También funciona con otros productos TP-Link para crear una red OneMesh. Elimina las zonas sin señal Wi-Fi, amplía tu red y llena toda tu casa con Wi-Fi de alta velocidad. Más información>
Controles parentales	Controles de tiempo del filtrado de URL
Tipos de WAN	IP estática PPPoE PPTP L2TP dinámica IP
Calidad del servicio	QoS por dispositivo
Servicio en la nube	Actualización de firmware TP-Link DDNS OTA ID
Reenvío NAT	Reenvío de puertos de servidor virtual Activación de de puertos DMZ UPnP

SOFTWARE	
Televisión por protocolo internet de	Proxy IGMP Inspección IGMP
DHCP	Servidor de lista de clientes DHCP de reserva de direcciones
DDNS	NO-IP Comex DynDNS
Funciones de gestión	Página web de la aplicación Tether Verificar emulador web>

Para más información, favor de consultar: <https://www.tp-link.com/mx/home-networking/wifi-router/archer-c20/#specifications>

Modelo: LBE-5AC-GEN2 | Marca: UBIQUI

Puertos

- 1 puerto de datos 10/100/1000 Mbps

Sistema operativo

- airOS® 8

Modos de operación

- Access point
- Estación

Características

- Anchos de canal ajustable:
 - PtP: 10/20/30/40/50/60/80 MHz
 - PtMP: 10/20/30/40 MHz
- Procesador MIPS

- Fuerte seguridad WPA2 AES
- Alto desempeño
- Diseño integrado
- Radio de administración en 2.4 GHz
- SNR mejorado
- Inmunidad al ruido mejorada

Características físicas y eléctricas

- Alimentación (PoE): 24 Vcc, 0.3 A
- Dimensiones: 358 x 271.95 x 272.5 mm
- Peso: 800 g
- Temperatura de operación: -40 a 70 °C

Incluye

- Adaptador PoE Gigabit 24 Vcc 0.3 A
- Montaje en poste o mástil

Para más información, favor de consultar: <https://www.syscom.mx/productosinfo/95410>

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.

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.