

## INFORMACIÓN TRANSPARENTE, COMPARABLE, ADECUADA Y ACTUALIZADA RELACIONADA CON LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

En cumplimiento a lo 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](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020)), se hace de conocimiento de los usuarios del servicio de **ARIF NAUN AKE RAMAYO** (en lo sucesivo "PROVEEDOR") la siguiente información:

### Gastos relacionados con la terminación del contrato de adhesión

- 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.
- No se requiere garantía contractual
- 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 TRÁMITE	PERSONA QUE PUEDE REALIZARLO	COSTO DEL TRÁMITE
<b>Contratación del servicio</b>	<p>Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal.</p> <p>Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante</p>	<b>Presentarse</b> en las oficinas de la localidad correspondiente, solicitar una cita a domicilio, o solicitarlo por <b>medios electrónicos</b> identificarse ante nuestro ejecutivo, manifestar su intención de contratar el servicio, leer, llenar y firmar el contrato de adhesión.	DE 24 A 72 HORAS	El solicitante si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	Gratuito
<b>Cancelación del servicio</b>	<p>Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal.</p> <p>Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) Contrato</p>	<b>Presentarse en las oficinas</b> de la localidad correspondiente.	24 horas.	El titular del servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	Gratuito
<b>Reporte de Fallas</b>	<p>Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal.</p> <p>Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante</p>	Se efectúa <b>vía telefónica, WhatsApp o Telegram</b> con Horario de atención Telefónica 8h-20h, 365 días al año, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.	24 horas.	El titular del servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	Gratuito

<b>Cambio de domicilio</b>	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 c) Comprobante de domicilio del nuevo lugar de instalación	Se efectúa de <b>manera presencial</b> en la sucursal o <b>vía telefónica, WhatsApp o Telegram</b> con Horario de atención Telefónica 8h-20h, 365 días al año, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.	72 horas.	El titular del servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	\$300.00 M.N.más IVA
<b>Reubicación de equipos</b>	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 de <b>manera presencial</b> en la sucursal o <b>vía telefónica, WhatsApp o Telegram</b> con Horario de atención Telefónica 8h-20h, 365 días al año, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.	72 horas.	El titular del servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	\$50.00 M.N. más IVA

### Horarios de Atención al público

Horarios de atención personal de: **Lunes a Viernes de 12:00 PM a 20:00 PM, y Sábados de 9 AM a 2 PM.**

Horario de atención **vía telefónica, WhatsApp o Telegram 24/7 365 días al año.** Tel: **9996-443337**

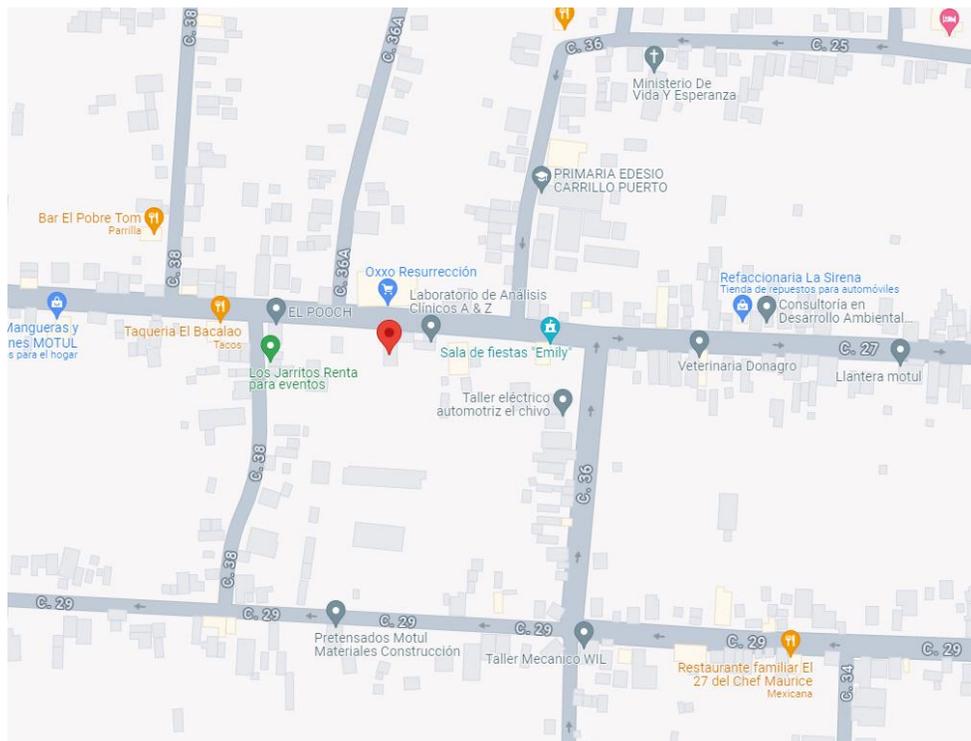
Página de internet: [www.wispynet.mx](http://www.wispynet.mx)

Domicilio: **Calle 27 por 34 y 36 No. 344, Colonia Centro, Motul, C.P. 97430, Yucatán.**

Mapa de ubicación:

<https://www.google.com/maps/@21.096426,-89.2901664,127m/data=!3m1!1e3?entry=ttu>

[89.2901664,127m/data=!3m1!1e3?entry=ttu](https://www.google.com/maps/@21.096426,-89.2901664,127m/data=!3m1!1e3?entry=ttu)



## 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 AM a 5 PM, Sábados de 9 AM a 2 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 AM a 5 PM, Sábados de 9 AM a 2 PM.**

### Opciones de Pago

Tarjeta de crédito o débito, VISA y MASTERCARD, depósito domiciliado en tarjeta de crédito, pago en efectivo en caja y pago en efectivo en oficina.

### 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 o cualquier medio disponible para este fin, en los días y horarios proporcionados para tales efectos y que se encuentran publicados en [www.wispynet.mx](http://www.wispynet.mx), mismos que son:

Centros de atención a clientes: **Calle 27 por 34 y 36 No. 344, Colonia Centro, Motul, C.P. 97430, Yucatán.**

Tel: **9996-443337**

Horarios: **Lunes a Viernes, de 9 AM a 5 PM, sábados de 9 AM a 2 PM.**

### Calidad del servicio

El Servicio de acceso a internet 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 los mapas de cobertura en los Centros de Atención a Clientes, en la página [www.wispynet.mx](http://www.wispynet.mx)

### Equipos Terminales

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

Marca: **V-Sol** Modelo: [V2802-GW](#), [HG323D-AC](#)

#### **V2802-GW**

ONU EPON/GPON Wi-Fi 2.4 GHZ

Hasta "**300 Mbps**" vía Wi-Fi

- 1 Puerto RJ45 10/100 + 1 Puerto RJ45 10/100/1000

- 1 Puerto PON SC/UPC
- Soporta EPON PX20 / GPON Class B+
- Sensibilidad de recepción óptica:  $\leq -28\text{dBm}$
- **Distancia de 20 Km**
- 2 Antenas externas de 5dBi
- Estándares Wi-Fi IEEE802.11b/g/n
- Potencia: 17dBm
- MIMO

### **HG323D-AC**

ONU EPON/GPON con Wi-Fi AC

**"Velocidad inalámbrica: hasta 1.167Gbps"**

- Wi-Fi **doble banda**.
- Doble puerto Gigabit.
- 1 Puerto PON SC/UPC / SC/APC.
- Soporta EPON PX20 / GPON Class B+.
- 4 antenas externas de 5dBi.
- Soporta protocolo SIP.
- Incluye su fuente de alimentación CD.
- Estándares 802.11 b/g/n/ac.
- **Distancia 20 Km.**

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 se 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.