

## 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 Youcom Telecom, S. de R.L. de C.V. (en los 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>	<p><b>Presentarse</b> en las oficinas de la localidad correspondiente, solicitar una cita a domicilio, o solicitarlo por <b>medios electrónicos o vía telefónica</b> identificarse ante nuestro ejecutivo, manifestar su intención de contratar el servicio, leer, llenar y firmar el contrato de adhesión.</p>	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>	<p><b>Presentarse en las oficinas</b> de la localidad correspondiente, solicitarlo mediante algún medio electrónico o vía telefónica. Para proceder con este trámite es necesario que el cliente facilite la información necesaria para la confiscación de los equipos, cumpla su plazo forzoso, no tenga adeudos y entregue los equipos sin daño alguno.</p>	De 24 a 72 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) No. De folio o usuario</p> <p>Personas Morales adicionalmente: a) Contrato</p>	<p>Se efectúa <b>vía telefónica</b> con Horario de atención Telefónica 24/7 365 días al año, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.</p>	De 24 a 48 horas.	El titular del servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	Gratuito

<b>Reportes en pagos o tarifas</b>	<p>Personas físicas: a) No. De folio o usuario</p> <p>Personas Morales adicionalmente: a) Contrato</p>	Se efectúa <b>vía telefónica</b> con Horario de atención Telefónica 24/7 365 días al año, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.	De 24 a 48 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>	<p>Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio del nuevo lugar a instalar c) No. De folio o usuario</p> <p>Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) Contrato</p>	<p>Se efectúa de <b>manera presencial</b> en la sucursal o <b>vía telefónica</b> con Horario de atención Telefónica 24/7 365 días al año, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.</p> <p>El cambio de domicilio se efectúa siempre y cuando se cuente con cobertura en el nuevo domicilio.</p>	De 24 a 72 horas.	El titular del servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	\$499
<b>Instalación del servicio</b>	<p>Personas físicas: a) No. De folio o usuario</p> <p>Personas Morales adicionalmente: a) Contrato</p>	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.	10 días hábiles siguientes a la firma del contrato de adhesión	El titular del servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	Depende del plan y del tipo de servicio elegido por el cliente, el costo va desde los \$199 M. N. a \$1249 M.N.
<b>Aumento de megas de descarga por tiempo limitado, servicio inalámbrico</b>	<p>Personas físicas: a) No. De folio o usuario</p> <p>Personas Morales adicionalmente: a) Contrato</p>	Se efectúa de <b>manera presencial</b> en la sucursal o <b>vía telefónica</b> con Horario de atención Telefónica 24/7 365 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.	\$75 M. N. por escada Mbps adicional
<b>Actualización de equipos Fibra Óptica</b>	<p>Personas físicas: a) No. De folio o usuario</p> <p>Personas Morales adicionalmente: a) Contrato</p>	Se efectúa de <b>manera presencial</b> en la sucursal o <b>vía telefónica</b> con Horario de atención Telefónica 24/7 365 días al año, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.	De 24 a 72 horas.	El titular del servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	\$799 M.N.
<b>Aumento de megas de descarga por tiempo limitado, Fibra Óptica</b>	<p>Personas físicas: a) No. De folio o usuario</p> <p>Personas Morales adicionalmente: a) Contrato</p>	Se efectúa de <b>manera presencial</b> en la sucursal o <b>vía telefónica</b> con Horario de atención Telefónica 24/7 365 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.	\$35 M. N. por escada Mbps adicional
<b>Terminal adicional</b>	<p>Personas físicas: a) No. De folio o usuario</p> <p>Personas Morales adicionalmente: a) Contrato</p>	Se efectúa de <b>manera presencial</b> en la sucursal o <b>vía telefónica</b> con Horario de atención Telefónica 24/7 365 días al año, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.	De 24 a 72 horas	El titular del servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	\$599 M. N. + costo de cable extra (\$25 pesos por metro)
<b>Cambio de contraseña</b>	<p>Personas físicas: a) No. De folio o usuario</p> <p>Personas Morales adicionalmente: a) Contrato</p>	Se efectúa de <b>manera presencial</b> en la sucursal o <b>vía telefónica</b> con Horario de atención Telefónica 24/7 365 días al año, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.	De 24 a 72 horas	El titular del servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	\$199 M.N.

		Aplica para los usuarios que soliciten un cambio de contraseña y el técnico tenga que asistir al domicilio.			
<b>Reprogramación de Terminal</b>	<p>Personas físicas: a) No. De folio o usuario</p> <p>Personas Morales adicionalmente: a) Contrato</p>	<p>Se efectúa de <b>manera presencial</b> en la sucursal o <b>vía telefónica</b> con Horario de atención Telefónica 24/7 365 días al año, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.</p> <p>Aplica en los casos en que el usuario modificó sin permiso la terminal y desconfiguró los equipos.</p>	De 24 a 72 horas	El titular del servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	\$249 M.N.
<b>Reubicación de router u ONT</b>	<p>Personas físicas: a) No. De folio o usuario</p> <p>Personas Morales adicionalmente: a) Contrato</p>	<p>Se efectúa de <b>manera presencial</b> en la sucursal o <b>vía telefónica</b> con Horario de atención Telefónica 24/7 365 días al año, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.</p>	De 24 a 72 horas	El titular del servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	\$199 M.N. + costo de cable extra (\$25 pesos por metro)
<b>Reubicación de antena</b>	<p>Personas físicas: a) No. De folio o usuario</p> <p>Personas Morales adicionalmente: a) Contrato</p>	<p>Se efectúa de <b>manera presencial</b> en la sucursal o <b>vía telefónica</b> con Horario de atención Telefónica 24/7 365 días al año, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.</p>	De 24 a 72 horas	El titular del servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	\$299 M.N. + costo de cable extra (\$25 pesos por metro)
<b>Reposición de router u ONT</b>	<p>Personas físicas: a) No. De folio o usuario</p> <p>Personas Morales adicionalmente: a) Contrato</p>	<p>Se efectúa de <b>manera presencial</b> en la sucursal o <b>vía telefónica</b> con Horario de atención Telefónica 24/7 365 días al año, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.</p> <p>Esta tarifa se aplica cuando por negligencia del usuario se quema, daña o deja de funcionar el router u ONT. Adicionalmente, se debe cobrar el cable extra que se llegue a utilizar.</p>	De 24 a 72 horas	El titular del servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	\$1000 M. N. + costo de cable extra (\$25 pesos por metro)
<b>Reposición de antena</b>	<p>Personas físicas: a) No. De folio o usuario</p> <p>Personas Morales adicionalmente: a) Contrato</p>	<p>Se efectúa de <b>manera presencial</b> en la sucursal o <b>vía telefónica</b> con Horario de atención Telefónica 24/7 365 días al año, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.</p> <p>Esta tarifa se aplica cuando por negligencia del usuario se quema, daña o deja de funcionar la antena. Adicionalmente, se debe cobrar el cable extra que se llegue a utilizar.</p>	De 24 a 72 horas	El titular del servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	\$1699 M. N. + costo de cable extra (\$25 pesos por metro)

<p><b>Reconexión</b></p>	<p>Personas físicas: a) No. De folio o usuario</p> <p>Personas Morales adicionalmente: a) Contrato</p>	<p>Se efectúa de <b>manera presencial</b> en la sucursal o <b>vía telefónica</b> con Horario de atención Telefónica 24/7 365 días al año, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.</p> <p>Aplica para los usuarios que se retrasan más de 2 días en su pago, a partir de su fecha de corte.</p> <p>Los usuarios deben cubrir la reconexión y saldar su adeudo por concepto de mensualidad para restablecerles el servicio.</p>	<p>24 horas</p>	<p>El titular del servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.</p>	<p>\$50 M. N.</p>
--------------------------	--	---	-----------------	--	-------------------

### **Horarios de Atención al público**

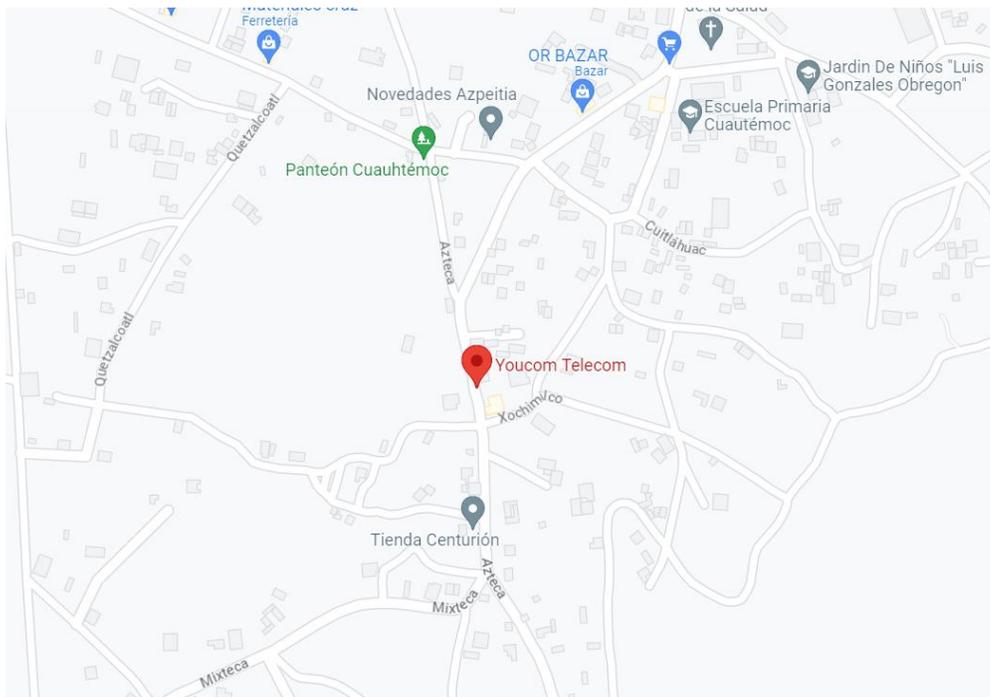
Horarios de atención personal de Lunes a Sábado de 09:00 AM a 18:00 PM.

Horario de atención Telefónica 24/7 365 días al año. Tel: 771 653 0520 / 771 297 6272

Página de internet: [www.youcomtelecom.com](http://www.youcomtelecom.com)

Domicilio: Av. Cuauhtémoc #98, Col. Cuauhtémoc, Actopan, Hidalgo, C.P. 42500.

Mapa de ubicación: <https://goo.gl/maps/ms77EkGByhszQaNW7>



## 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 Sábado de 09:00 AM a 18:00 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 Sábado de 09:00 AM a 18:00 PM.

### Opciones de Pago

Tarjeta de crédito o débito, VISA y MASTERCARD, depósito domiciliado en tarjeta de crédito o cuenta de cheques, depósitos o transferencias a cuenta de banco, pago en efectivo en caja, pagos en tiendas de conveniencia con los que Youcom Telecom S. de R.L. de C.V. tiene contratos firmados para la captación de pagos (OXXO, ETC)

### 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 [www.youcomtelecom.com](http://www.youcomtelecom.com) , mismos que son:

Centros de atención a clientes: Av. Cuauhtémoc #98, Col. Cuauhtémoc, Actopan, Hidalgo, C.P. 42500.

Tel: 771 653 0520 / 771 297 6272

Horarios: Lunes a Sábado de 09:00 AM a 18:00 PM.

### 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 [www.youcomtelecom.com](http://www.youcomtelecom.com)

### Equipos Terminales

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

Equipo	Marca	Modelo	Especificaciones	Operación
CPE	Ubiquiti	LBE-5AC-GEN2	LiteBeam 2x2 MIMO airMAX AC GEN2 CPE hasta 450 Mbps, 5 GHz (5150 - 5875 MHz) con antena	Wireless

			integrada de 23 dBi	
Router Doméstico	TP-Link	TL-WR850N	Router Inalámbrico para WISP con Configuración de fábrica personalizable, 2.4 GHz, 300 Mbps, 4 Puertos LAN 10/100 Mbps, 1 Puerto WAN 10/100 Mbps, control de ancho de banda	Wireless
Modem	Huawei	EG8145V5	ONT GPON WiFi 2.4/5 GHz AC, 4 puertos LAN GE, conector SC/APC	Fibra Óptica

Cuando el equipo se entrega al usuario en la modalidad de comodato, toda reparación o reposición corre por cuenta del PROVEEDOR. En caso de pérdida o daño del equipo por negligencia del usuario el PROVEEDOR no tendrá obligación a cambiar, reparar o sustituir del equipo, el usuario deberá pagar la reparación o reposición del equipo.

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.