

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 a internet –en lo siguiente, el “Servicio”–, que presta el autorizado **FOREVERFLOW, SAPI DE CV.** – 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 podrán pactar un plazo máximo de permanencia por la adquisición de un equipo terminal, 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 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 de comprobante de domicilio reciente. c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales: a) Copia certificada y simple del acta constitutiva o compulsas, inscrita en el Registro Público de Comercio -RPC-. b) Copia certificada y simple del poder del representante legal.	a) Comunicándose vía telefónica al número 5594516555 o al 591-995-0995 El número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. b) Por medio del sitio Web https://yupitel.mx disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.	De 24 a 72 horas	La contratación del Servicio podrá llevarse a cabo por: 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 de los Servicios, en la que indique su voluntad para que lo representen en dicha gestión.	Gratuito

	c) Original y copia simple de identificación oficial vigente del representante legal. d) RFC y domicilio fiscal. e) Copia simple de comprobante de domicilio reciente.	c) 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.		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.	
Cancelación del servicio	Personas físicas: a) Copia simple de identificación oficial vigente. b) Copia simple de comprobante de domicilio reciente. c) 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. c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.	a) Llenando el proceso de cancelación en :https://yupitel.mx/cancelacion. El titular del Servicio o, en su caso, su representante legal, deberá identificarse con un ejecutivo y manifestar su intención de cancelar los Servicios. 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(os) equipo(s) terminal(es).	24 horas.	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	Gratuito

				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.	
Reporte de Fallas	Personas físicas: a) Copia simple de identificación oficial vigente b) Número de contrato o RFC Personas Morales: a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC. b) Copia simple del poder del representante legal. c) Número de contrato o RFC	a) Comunicándose vía telefónica al número 5594516611. El número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: atencionclientes@yupitel.mx, 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 cualquier de los medios antes señalados. Una vez realizado el reporte, se le asignará un número de folio para seguimiento del titular o su representante legal.	72 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito

Cambio de domicilio	Personas físicas: a) Copia simple de identificación oficial vigente b) Copia simple de comprobante del nuevo domicilio c) 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. d) Comprobante de domicilio del nuevo lugar de instalación	a) Comunicándose vía telefónica al número 5594516611. El número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. b) En la página web https://yupitel.mx/actualiza 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 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.	72 horas	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$250.00 M.N.
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.	a) A través del portal web en https://yupitel.mx/actualiza	8 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito

	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.				
Cambio del titular de los Servicios	Personas físicas: 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. 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.	A través del portal web en https://yupitel.mx/actualiza 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; El cedente NO DEBE TENER ADEUDOS con El Proveedor.	24 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito

	e) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.				
Reubicación de equipos	Personas físicas: a) Copia simple de la identificación oficial vigente. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado 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) Comunicándose vía telefónica al número 5594516611. El número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: atencionclientes@yupitel.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. 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.	\$150.00 M.N.
Instalación de equipos adicionales	Personas físicas: a) Copia simple de la identificación oficial vigente. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado	a) Comunicándose vía telefónica al número 5594516611. El número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.	24 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito

	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	b) Enviando un correo electrónico a la dirección: atencionaclientes@yupitel.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. Una vez realizada la solicitud de la instalación de equipos adicionales, 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 instalación de los equipos adicionales.			
Reconexión	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. c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión	a) Comunicándose vía telefónica al número 5594516411. El número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: pagos@yupitel.mx disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. Una vez realizada la solicitud, se genera un número de folio con el cual podrá darle seguimiento.	24 horas	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$80.00 M.N.

Reposición de equipo terminal 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. Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión	a) Comunicándose vía telefónica al número 5594516611. El número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: atencionaclientes@yupitel.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. Una vez realizada la solicitud, se genera un número de folio con el cual podrá darle seguimiento	24 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$650.00 M.N.
---	--	--	------------------	---	----------------------

Horarios de Atención al público

Horarios del Centro de Atención a Usuarios: medios electrónicos.

Horario de atención telefónica, LUNES A VIERNES DE 09:00 A 21:00 HORAS y SABADO DE 09:00 A 15:00 HORAS en el teléfono 55-9451-6611

Página de internet: <https://yupitel.mx/>

Correo Electrónico: atencionaclientes@yupitel.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.



Procedimiento para instalar y desinstalar equipos

Instalación

El Proveedor prestará los Servicios 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 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 09:00 a 18:00 horas.

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: lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas.

Opciones de Pago

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

i. Transferencia Bancaria, utilizando los siguientes  datos:

- Institución bancaria: STP
- Titular de la cuenta: FOREVERFLOW SAPI DE CV
- CLABE interbancaria: 646180688100XXXXXZ cuenta única por contrato sustituyendo las X por número de contrato y Z por dígito verificador. Dicha cuenta que se le entrega al cliente en el momento de su contratación y aparece en cada estado de cuenta enviado en el periodo de cobro al mismo.



Quejas

El Usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en los Servicios y/o en el Equipo Terminal, así como consultas, dudas, aclaraciones, quejas y sugerencias, de manera gratuita, por cualquiera de los siguientes medios electrónicos de contacto:

- Comunicándose vía telefónica al número 5594516611, disponible las 24 horas del día los 365 días del año.
- Enviando un correo electrónico a la dirección: atencionclientes@yupitel.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 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 el mapa de cobertura del Servicio en la página web: <https://yupitel.mx/>

Equipos Terminales

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

- GPON ONT Xc220g3v Router Inalámbrico Tp-link Ac 1200 Dual Band. Frequency: 2.4 GHz, 5GHz
- GPON ONT ZXHN F670L Dual band Wi-Fi • Frequency: 2.4 GHz, 5GHz

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.



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.