

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 de los servicios de internet fijo, televisión restringida y telefonía fija –en lo siguiente, los “**Servicios**”–, que presta el concesionario Fibra SLP, S.A. de C.V. –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 pueden sujetarse a un plazo forzoso, el cual no podrá exceder de un plazo de 18 (dieciocho) 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.
- Los contratos negociados libremente y que no son de adhesión, se establecerá, caso por caso, la penalidad aplicable.
- 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
Contratación del servicio	Personas físicas: a) Original y copia simple de identificación oficial vigente. b) Copia simple de comprobante de domicilio reciente. c) RFC. Personas Morales: a) copia certificada y simple del acta constitutiva o compulsal, inscrita en el	a) En el Centro de Atención al Usuario, presentándose físicamente o comunicándose vía telefónica a los números 444 208 44 65 y 444 575 2117. Los días y horarios de atención del Centro de Atención es de lunes a sábados de 9:00 am a 6:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://fibraslp.com/. En número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los	De 24 a 72 horas	La contratación de los Servicios 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. 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

	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. e) Copia simple de comprobante de domicilio reciente.	365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: soporte@fibraslp.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. El solicitante deberá identificarse con un ejecutivo y manifestar su intención de contratar los Servicios, además, deberá leer, llenar y firmar el contrato de adhesión correspondiente.			
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) En el Centro de Atención al Usuario, presentándose físicamente o comunicándose vía telefónica al número 444 208 44 65. Los días y horarios de atención del Centro de Atención es de lunes a sábados de 9:00 am a 6:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://fibraslp.com/. En número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: soporte@fibraslp.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un mensaje por WhatsApp al número 444 208 44 65, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. El titular de los Servicios 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	24 horas.	Por parte del interesado. Respecto a la cancelación de los Servicios 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 equipo terminal.			
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) En el Centro de Atención al Usuario, presentándose físicamente o comunicándose vía telefónica al número 444 208 44 65. Los días y horarios de atención del Centro de Atención es de lunes a sábados de 9:00 am a 6:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://fibraslp.com/. En número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: sopORTE@fibraslp.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un mensaje por WhatsApp al número 444 208 44 65, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. El titular de los Servicios 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 de los Servicios 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) En el Centro de Atención al Usuario, presentándose físicamente o comunicándose vía telefónica al número 444 208 44 65. Los días y horarios de atención del Centro de Atención es de lunes a sábados de 9:00 am a 6:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://fibraslp.com/. En número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: sophorte@fibraslp.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un mensaje por WhatsApp al número 444 208 44 65, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. 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 de los Servicios o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$399.00 M.N.
Cambio de contraseña		a) En el Centro de Atención al Usuario, presentándose físicamente o comunicándose vía	24 horas.	El titular de los Servicios o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito

	Personas físicas: a) Copia simple de identificación oficial vigente 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	telefónica al número 444 208 44 65. Los días y horarios de atención del Centro de Atención es de lunes a sábados de 9:00 am a 6:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://fibraslp.com/. En número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: soporte@fibraslp.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un mensaje por WhatsApp al número 444 208 44 65, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. 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)			
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. a) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.	a) En el Centro de Atención al Usuario, presentándose físicamente o comunicándose vía telefónica al número 444 208 44 65. Los días y horarios de atención del Centro de Atención es de lunes a sábados de 9:00 am a 6:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga:	24 horas.	El titular de los Servicios o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito

	b) Original y copia simple de la identificación oficial vigente del nuevo titular. c) Copia simple del comprobante de domicilio del nuevo titular. d) RFC y domicilio fiscal del nuevo titular. Personas Morales: c) Copia simple del acta constitutiva del titular d) Copia simple del poder del representante legal del titular. e) Copia certificada y simple del acta constitutiva del nuevo titular, inscrita en el RPC. f) Copia certificada y simple del poder del representante legal del nuevo titular. g) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.	https://fibraslp.com/. En número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: sopORTE@fibraslp.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un mensaje por WhatsApp al número 444 208 44 65, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. 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			
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) En el Centro de Atención al Usuario, presentándose físicamente o comunicándose vía telefónica al número 444 208 44 65. Los días y horarios de atención del Centro de Atención es de lunes a sábados de 9:00 am a 6:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://fibraslp.com/. En número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: sopORTE@fibraslp.com,	72 horas.	El titular de los Servicios o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$350.00 M.N.

		disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un mensaje por WhatsApp al número 444 208 44 65, 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.			
Instalación de equipos adicionales	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	En el Centro de Atención al Usuario, presentándose físicamente o comunicándose vía telefónica al número 444 208 44 65. Los días y horarios de atención del Centro de Atención es de lunes a sábados de 9:00 am a 6:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://fibraslp.com/. En número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: soporte@fibraslp.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un mensaje por WhatsApp al número 444 208 44 65, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. Una vez realizada la solicitud de la instalación de equipos adicionales,	72 horas.	El titular de los Servicios o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$500.00 M.N.

		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.			
Cambio de titular de los Servicios	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) En el Centro de Atención al Usuario, presentándose físicamente o comunicándose vía telefónica al número 444 208 44 65. Los días y horarios de atención del Centro de Atención es de lunes a sábados de 9:00 am a 6:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://fibraslp.com/. En número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: sopORTE@fibraslp.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un mensaje por WhatsApp al número 444 208 44 65, 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.	72 horas.	El titular de los Servicios o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito

Mantenimiento de equipos	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) En el Centro de Atención al Usuario, presentándose físicamente o comunicándose vía telefónica al número 444 208 44 65. Los días y horarios de atención del Centro de Atención es de lunes a sábados de 9:00 am a 6:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://fibraslp.com/. En número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: soporte@fibraslp.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un mensaje por WhatsApp al número 444 208 44 65, 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.	72 horas.	El titular de los Servicios o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$500.00 M.N.
Cambio de Plan o Servicio	Personas físicas: a) Copia simple de la identificación oficial vigente. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado Personas Morales:	a) En el Centro de Atención al Usuario, presentándose físicamente o comunicándose vía telefónica al número 444 208 44 65. Los días y horarios de atención del Centro de Atención es de lunes a sábados de 9:00 am a 6:00 pm. La	72 horas.	El titular de los Servicios o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito

	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	ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://fibraslp.com/. En número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: sopORTE@fibraslp.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un mensaje por WhatsApp al número 444 208 44 65, 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.			
--	--	---	--	--	--

Horarios de Atención al público

Horarios de atención personal en el Centro de Atención: de lunes a sábado de 9:00 am a 6:00 pm.

Horario de atención telefónica en el teléfono: 444 208 44 65, las 24 horas del día, los 365 días del año.

Correo Electrónico: soporte@fibraslp.com, las 24 horas del día, los 365 días del año.

Página de internet: <https://fibraslp.com/>, las 24 horas del día, los 365 días del año.

Domicilio: Circuito Oriente No.180, Colonia Jardines de Oriente, Municipio San Luis Potosí, Estado de San Luis Potosí, C.P. 78390

Mapa de ubicación:



Procedimiento para instalar y desinstalar equipos

Instalación

Respecto de los Servicios, posteriormente 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 del Proveedor se presentará en el domicilio en el que se instalarán los Servicios, se identificará y el usuario deberá dar acceso para realizar la instalación correspondiente del equipo terminal y de los Servicios. La instalación de los Servicios, se podrán realizar en el siguiente horario: de lunes a sábado 9:00 am a 6:00 pm.

Desinstalación

Una vez cancelado el contrato de adhesión, se agendará una cita para la desinstalación. Personal de Proveedor se presentará en el domicilio en donde se instalaron los Servicios, se identificará y el usuario deberá dar acceso para realizar la desinstalación correspondiente, devolviendo al efecto, el usuario, el (los) equipo(s) propiedad del Proveedor. La desinstalación de los Servicios y equipo terminal se podrá realizar en el siguiente horario: de lunes a sábado 9:00 am a 6:00 pm.

Opciones de Pago

Para realizar el pago de los Servicios, se cuentan con las siguientes opciones:

- En efectivo, en el Centro de Atención
- Con tarjeta de crédito y débito, avaladas por VISA y MASTERCARD,
- Por medio de depósito bancario y transferencia bancaria en la(s) cuenta(s) que para esos efectos señales el Proveedor, las cuales podrán consultar comunicándose al Centro de Atención o en los estados de cuenta que el Proveedor le entregará.
- Por medio de depósitos bancarios en las tiendas Oxxo, en las en la(s) cuenta(s) que para esos efectos señales el Proveedor, las cuales podrán consultar comunicándose al Centro de Atención o en los estados de cuenta que el Proveedor le entregará. Adicionalmente, el usuario deberá remitir el comprobante de pago a través de whatsapp al número 444 2084 465.

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 de contacto:

- De manera presencial en el Centro de Atención, disponible de lunes a sábados de 9:00 am a 6:00 pm.
- Comunicándose al número 444 208 44 65, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Enviando un correo electrónico a la dirección: soporte@fibraslp.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Calidad del servicio

Los Servicios serán provistos 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 el Centro de Atención y en la página web: <https://fibraslp.com>

Equipos Terminales

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

Marca: Huawei

Modelo: EchoLife EG8145V5

Especificaciones Técnicas:

Tipo: Enrutamiento

Dimensiones (Alto x Ancho x Fondo): 30 mm x 155 mm x 105 mm

(sin antena externa ni almohadillas)

Entrada del adaptador de corriente: 100 V a 240 V CA, 50 Hz/60 Hz

Fuente de alimentación del sistema: 11 V a 14 V CC, 2 A

Puertos del lado de la red: GPON

Puertos del lado del usuario: 1 POTS + 4 GE + Wi-Fi + USB

Indicadores: ENERGÍA, PON, LOS, LAN1, LAN2, LAN3, LAN4, TEL, USB, WLAN y WPS

Marca: Nokia

Modelo: G1425G-1

Cuenta con 4 puertos LAN Giga Etherne

Con interface Wireless DUAL BAND 2.4 Y 5 GHZ

1 puerto PON

1 puerto telefónico

Las características técnicas y de operación, especificaciones, marca y modelo de los equipos terminales que se ofrecen al público, usuarios finales o suscriptores varían de acuerdo con las necesidades de cada paquete. En todo caso, en la orden de instalación y/o contrato se especificarán los mismos.

Cuando el equipo se entrega al usuario en la modalidad de comodato, toda reparación o reposición corre por cuenta de Proveedor, al menos que sea por culpa del usuario el costo será cubierto por este.

En caso de que el equipo se entregue 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 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.