

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* publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de febrero de 2020, mismos que pueden consultarse en la liga: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020-, se hace de conocimiento de los usuarios de los servicios de internet fijo y acceso a internet hotspot –en lo subsecuente, los “**Servicios**” –, que presta el concesionario **MELECIO ANGULO ANGULO** -en lo sucesivo, “**Fexcom**”-, la siguiente información:

Gastos relacionados con la terminación del contrato de adhesión

- a) La vigencia del Servicio es indeterminada, esto es, NO obliga a un plazo forzoso, razón por la cual el usuario puede darlo por terminado en cualquier momento, SIN PENALIDAD alguna y sin necesidad de recabar autorización de **Fexcom**.
- b) En los casos de contratos negociados libremente (que no sean contratos de adhesión), 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 TRAMITE	PERSONA QUE PUEDE REALIZARLO	COSTO DEL TRAMITE
<p>Contratación del Servicio de Internet Fijo.</p>	<p>Personas físicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Original y copia simple de identificación oficial vigente. b) Copia simple de comprobante de domicilio reciente. c) RFC. <p>Personas Morales:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) copia certificada y simple del acta constitutiva o compuls, inscrita en el Registro Público de Comercio -RPC-. b) Copia certificada y simple del poder del representante 	<ul style="list-style-type: none"> a) En el Centro de Atención, presentándose físicamente. b) Comunicándose vía telefónica a los números 800 333 1011 y 667 218 4008. <p>Los días y horarios de atención del Centro de Atención y del número telefónico 667 218 4008, es de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 2:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: www.fexcom.mx.</p> <p>El número telefónico 800 333 1011 se</p>	<p>De 24 a 72 horas</p>	<p>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.</p> <p>Si se trata de una persona moral, la persona física que contrate el Servicio en su nombre deberá acreditar ser representante o apoderado legal con copia certificada y simple de la escritura constitutiva y, en su caso, del poder otorgado ante fedatario público, debidamente inscritos en el Registro Público de la Propiedad y/o del Comercio. En adición al poder, deberá presentarse original y copia simple de la identificación oficial del representante legal del interesado.</p>	<p>Gratuito</p>

	<p>legal.</p> <p>c) Original y copia simple de identificación oficial vigente del representante legal.</p> <p>d) RFC y domicilio fiscal.</p> <p>e) Copia simple de comprobante de domicilio reciente.</p>	<p>encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: info@fexcom.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>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.</p>			
Reporte de Fallas de los Servicios	<p>Personas físicas:</p> <p>a) copia simple de identificación oficial vigente</p> <p>b) Número de contrato o RFC</p> <p>Personas Morales:</p> <p>a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC.</p> <p>b) Copia simple del poder del</p>	<p>a) En el Centro de Atención, presentándose físicamente.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica a los números 800 333 1011 y 667 218 4008.</p> <p>Los días y horarios de atención del Centro de Atención y del número telefónico 667 218 4008, es de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 2:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: www.fexcom.mx.</p> <p>El número telefónico 800 333 1011 se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a</p>	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

	<p>representante legal.</p> <p>c) Número de contrato o RFC</p>	<p>la dirección: info@fexcom.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>El titular de los Servicios o, en su caso, su representante legal, podrá reportar cualquier falla respecto a estos o al Equipo Terminal (tratándose del Servicio de Internet Fijo) a través de cualquier de los medios antes señalados.</p> <p>Una vez realizado el reporte, se le asignará un número de folio para seguimiento del titular o su representante legal.</p>			
<p>Cambio de domicilio del Servicio de Internet Fijo</p>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de identificación oficial vigente</p> <p>b) Copia simple de comprobante del nuevo domicilio</p> <p>c) exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado</p> <p>Personas Morales:</p> <p>a) copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC.</p> <p>b) Copia simple del poder del representante legal</p>	<p>a) En el Centro de Atención, presentándose físicamente.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica a los números 800 333 1011 y 667 218 4008.</p> <p>Los días y horarios de atención del Centro de Atención y del número telefónico 667 218 4008, es de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 2:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: www.fexcom.mx.</p> <p>El número telefónico 800 333 1011 se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p>	<p>72 horas</p>	<p>El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	<p>\$500.00 M.N.</p>

	<p>c) exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.</p> <p>d) comprobante de domicilio del nuevo lugar de instalación</p>	<p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: info@fexcom.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>Una vez realizada la solicitud de cambio de domicilio, se le asigna un número de folio el cual se entrega al titular o, en su caso, al representante legal para seguimiento.</p> <p>El área de atención al usuario revisará la procedencia de la solicitud (si se encuentra dentro de la cobertura de Fexcom y si cuenta con pagos pendientes), en caso de ser procedente, acordará con el titular fecha y hora para llevar a cabo la instalación en la nueva ubicación.</p>			
<p>Cambio de contraseña del(os) Equipo(s) Terminal(es) del Servicio de Internet Fijo</p>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de identificación oficial vigente.</p> <p>b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.</p> <p>Personas Morales:</p> <p>a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el</p>	<p>a) En el Centro de Atención, presentándose físicamente.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica a los números 800 333 1011 y 667 218 4008.</p> <p>Los días y horarios de atención del Centro de Atención y del número telefónico 667 218 4008, es de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 2:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: www.fexcom.mx.</p> <p>El número telefónico 800 333 1011 se</p>	<p>24 horas.</p>	<p>El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	<p>Gratuito</p>

	<p>RPC.</p> <p>b) Copia simple del poder del representante legal.</p> <p>c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.</p>	<p>encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: info@fexcom.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>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 titular a través de correo electrónico y/o al número telefónico (dirección electrónica y número telefónico señalados en el contrato de adhesión firmado)</p>			
<p>Cambio del titular del Servicio de Internet Fijo.</p>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de identificación oficial vigente.</p> <p>b) Copia simple de comprobante de domicilio.</p> <p>c) RFC y domicilio fiscal.</p> <p>d) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.</p> <p>e) Original y copia simple de la identificación oficial vigente del nuevo titular.</p> <p>f) Copia simple del comprobante de domicilio del nuevo titular.</p> <p>g) RFC y domicilio fiscal del nuevo titular.</p>	<p>a) En el Centro de Atención, presentándose físicamente.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica a los números 800 333 1011 y 667 218 4008.</p> <p>Los días y horarios de atención del Centro de Atención y del número telefónico 667 218 4008, es de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 2:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: www.fexcom.mx.</p> <p>El número telefónico 800 333 1011 se encuentra disponible las 24 horas del</p>	<p>24 horas.</p>	<p>El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	<p>Gratuito</p>

	<p>Personas Morales:</p> <p>a) Copia simple del acta constitutiva del titular</p> <p>b) Copia simple del poder del representante legal del titular.</p> <p>c) Copia certificada y simple del acta constitutiva del nuevo titular, inscrita en el RPC.</p> <p>d) Copia certificada y simple del poder del representante legal del nuevo titular.</p> <p>e) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.</p>	<p>día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: info@fexcom.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>Una vez presentada la solicitud, el área de atención verificará la información y documentación del nuevo titular, además, el usuario deberá entregar una carga en la que indique su voluntad de ceder el Servicio a una nueva persona, señalando su nombre, la cual debe estar firmada por ambas partes (usuario y nuevo titular).</p>			
<p>Reubicación de Equipo Terminal del Servicio de Internet Fijo</p>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de la identificación oficial vigente.</p> <p>b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado</p> <p>Personas Morales, adicionalmente:</p> <p>a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC</p> <p>b) Copia simple del poder del representante legal.</p> <p>c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado</p>	<p>a) En el Centro de Atención, presentándose físicamente.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica a los números 800 333 1011 y 667 218 4008.</p> <p>Los días y horarios de atención del Centro de Atención y del número telefónico 667 218 4008, es de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 2:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: www.fexcom.mx.</p> <p>El número telefónico 800 333 1011 se encuentra disponible las 24 horas del</p>	<p>72 horas.</p>	<p>El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	<p>\$500.00 M.N.</p>

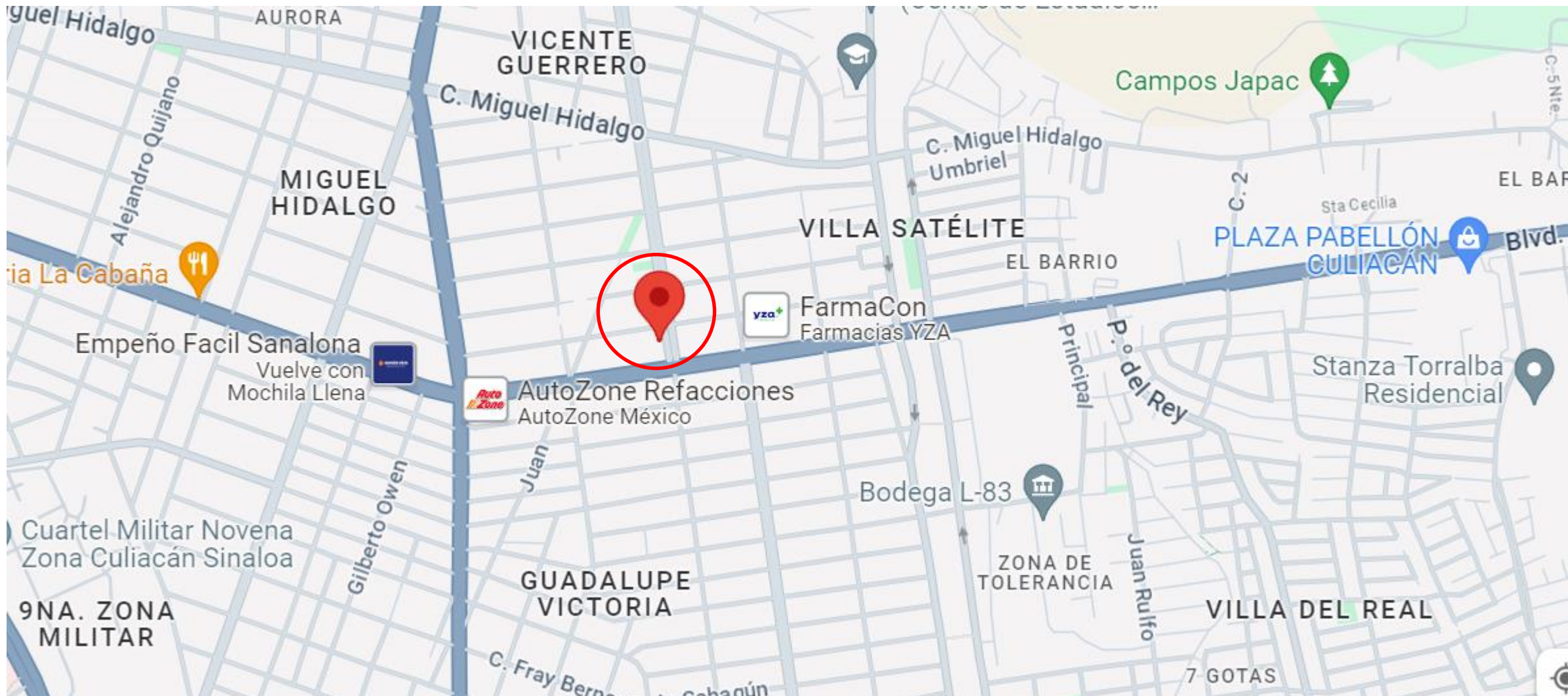
		<p>día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: info@fexcom.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>Una vez realizada la solicitud de reubicación del Equipo Terminal, se generará un número de folio con el cual el titular podrá darle seguimiento.</p> <p>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.</p>			
--	--	--	--	--	--

Horarios de Atención al público

- ❖ Horarios de atención personal en el Centro de Atención: lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 2:00 pm. sábados de 9:00 am a 2:00 pm.
- ❖ Horario de atención telefónica:
 - ✓ En el número telefónico 667 218 4008, la atención será de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 2:00 pm. sábados de 9:00 am a 2:00 pm.
 - ✓ En el número telefónico 800 333 1011, se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- ❖ Correo electrónico: info@fexcom.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- ❖ Página de internet: <https://fexcom.mx/>

Domicilio del Centro de Atención: Cristóbal Colón No. 2198, Colonia Miguel Hidalgo, Municipio Culiacán, Estado de Sinaloa, C.P. 80090.

Mapa de ubicación:



Procedimiento para instalar y desinstalar equipos terminales

Instalación

Fexcom prestará los Servicios de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa correspondiente al plan o paquete que el usuario haya seleccionado.

Por lo que respecta al Servicio de Internet Fijo, 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 de **Fexcom** se presentará en el domicilio en el que se instalará el Servicio, se identificará y el usuario deberá permitirle el acceso para realizar la instalación correspondiente del (os) Equipo(s) Terminal(es). Las instalaciones se realizarán en los días y horarios siguientes: de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 2:00 pm.

Con respecto al Servicio de acceso a internet hotspot, es necesario que el usuario cuente con un dispositivo inteligente propio como un Smartphone, Tablet, etc., con tecnología inalámbrica Wi Fi, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones y ser compatible con la red de **Fexcom**.

Desinstalación

Respecto al Servicio de Internet Fijo, una vez terminado el contrato de adhesión, se agendará una cita para la desinstalación del(os) Equipo(s) Terminal(es) entregados bajo la figura de Comodato. El personal técnico de **Fexcom** 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 de **Fexcom**. Las desinstalaciones se podrán realizar en los días y horarios siguientes: de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 2:00 pm.

Opciones de Pago

- En efectivo, directamente en el Centro de Atención o en los establecimientos, tiendas de conveniencia o puntos de venta de **Fexcom**
- Por transferencia bancaria y/o depósito bancario, en las cuentas bancarias que **Fexcom** habilite para ello, mismas que se darán a conocer a través del portal de internet de **Fexcom**.

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, reclamaciones quejas y sugerencias, de manera gratuita, por cualquiera de los siguientes medios de contacto:

- En el Centro de Atención, presentando físicamente. La ubicación del centro de atención podrá consultar en la página web de **Fexcom**, en la liga: <https://fexcom.mx/>.
- Comunicándose vía telefónica a los números 800 333 1011 y 667 218 4008. Este último número telefónico se encuentra disponible de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 2:00 pm. El número telefónico 800, se encuentra disponible las 24 horas del día los 365 días del año.
- Enviando un correo electrónico a la dirección: info@fexcom.mx, 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 los mapas de cobertura de los Servicios en el Centro de Atención y en la página web de **Fexcom**, en la liga: <https://fexcom.mx/>

Equipos Terminales

Los equipos terminales -módems- que se proporcionan cuenta con las siguientes características:

Marca: Tenda

Modelo: HG9 AC1200 Dualband

Especificaciones técnicas:

- Wi-Fi AC1200 Dualband: ofrece 867 Mbps a 5 GHz y 300 Mbps a 2,4 GHz al mismo tiempo.
- 4 puertos Gigabit Ethernet completos: velocidad de Gigabit por cable para una velocidad de transferencia de datos ultrarrápida
- VoIP: Servicio de llamadas telefónicas por Internet de alta definición.
- Cobertura Wi-Fi superior: 2 antenas de alta ganancia de 6dBi y tecnología Beamforming+.
- Fácil de gestionar: OMCI y TR069 facilitan la gestión y el mantenimiento remotos.



Para consultar las demás características y especificaciones del equipo, favor de dar clic en la siguiente liga: <https://www.tendacn.com/mx/product/HG9.html>

Marca: Mikrotik

Modelo: RBWAPG-5HACD2HND-BE

Especificaciones técnicas:

- Arquitectura: ARM 32 bits
- CPU: IPQ-4018
- Recuento de núcleos de CPU: 4
- Frecuencia nominal de la CPU: 716 MHz
- Dimensiones: 185 x 85 x 30 mm
- Licencia RouterOS: 4
- Tamaño de la RAM: 128 MB
- Tamaño de almacenamiento: 16 MB
- Tipo de almacenamiento: FLASH
- MTBF: Aproximadamente 100'000 horas a 25C
- Temperatura ambiente probada: -40 °C a 70 °C
- Aceleración de hardware Ipsec: Sí



Para consultar las demás características y especificaciones del equipo, favor de dar clic en la siguiente liga: <https://www.syscom.mx/producto/RBWAPG-5HACD2HND-BE-MIKROTIK-196551.html>

Marca: UBIQUITI

Modelo: LBE-M5-23

Especificaciones Técnicas:

- Dimensiones: 347 x 260 x 208 mm (13,66 x 10,24 x 8,19")
- Peso: 0,7 kg (1,54 lb)
- Interfaz de red: (1) puerto Ethernet 10/100
- Ganancia de la antena: 23 dBi
- Potencia máxima de salida: 25 dBm
- Consumo máximo de energía: 4W
- Fuente de alimentación: 25 V, adaptador PoE, 0,2 A
- Método de alimentación: PoE pasivo (pares 4, 5+ para la ida y 7, 8 para el retorno)
- Temperatura de funcionamiento: de -40 a 70° C (de -40° F a 158° F)
- Humedad de funcionamiento: 5 a 95 % sin condensación



- Protección ESD/EMP: ± 24 kV contacto/aire
- Impactos y vibraciones: ETSI300-019-1.4
- Resistencia al viento: 200 km/h (125 mph)
- Carga de viento: 176,86 N @ 200 km/h (39,76 lbf @ 125 mph)
- Certificaciones: CE, FCC, IC

Marca: UBIQUITI

Modelo: PBE-M5-300

Especificaciones Técnicas:

- Anchos de canal ajustable de 5 hasta 40 MHz.
- Doble Polaridad Simultánea (Vertical y Horizontal, 2x2).
- Seguridad: WEP, WPA, WPA2 y MAC ACL.
- Señalización propietaria: airMAX (TDMA).
- Fácil de instalar.
- Alimentación: 24 V, 0.5 A.
- Dimensiones: 325 x 325 x 256 mm.
- Peso: 1.203 kg.
- Temperatura de Operación: -40°C a 70°C.



Fexcom 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 en el 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 **Fexcom**.

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.

Compensaciones y Bonificaciones

Las compensaciones y/o bonificaciones por fallas en los Servicios y los medios por los cuales se aplicarán, de resultan procedentes, se realizarán de conformidad con lo señalado en los contratos de adhesión suscritos por el usuario, los cuales pueden consultarse en la página web de **Fexcom**, en la liga: <https://fexcom.mx/>

