



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 internet fijo –en lo siguiente, el “**Servicio**”–, que presta el concesionario **MARÍA DE LA LUZ HERNÁNDEZ CASTRO** –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, mismo que no excederá de 6 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	<p>Personas físicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Original y copia simple de identificación oficial vigente. b) Copia simple y original de comprobante de domicilio reciente. c) RFC y domicilio fiscal. <p>Personas Morales:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Copia certificada y simple del acta constitutiva o compulsas, inscrita en el Registro Público de Comercio -RPC-. 	<ul style="list-style-type: none"> a) Acudiendo físicamente al Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: http://shplusspliceplus.com.mx/ b) Comunicándose vía telefónica a los números 4432425069 7531062977 y 3346323924, que se encuentran disponibles las 24 horas, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: 	De 1 a 3 días hábiles	<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 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</p>	Gratuito

	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<p>ventas@shplusspliceplus.com.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>		<p>identificación oficial del representante legal del titular.</p>	
<p>Cancelación del Servicio</p>	<p>Personas físicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Original y copia simple de la identificación oficial vigente. b) Copia simple y original de comprobante de domicilio reciente. c) RFC y domicilio fiscal <p>Personas Morales, adicionalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> a) Acudiendo físicamente al Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: http://shplusspliceplus.com.mx/ b) Comunicándose vía telefónica a los números 4432425069 7531062977 y 3346323924, que se encuentran disponibles las 24 horas, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: aclientes@shplusspliceplus.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. <p>El titular del Servicio debe presentarse en el Centro de Atención o, en su caso, su representante legal; deberá identificarse</p>	<p>De 1 a 3 días hábiles.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Gratuito</p>

		<p>con un ejecutivo y manifestar su intención de cancelar el Servicio. 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).</p>			
<p>Reporte de Fallas</p>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Identificación oficial vigente</p> <p>b) Comprobante de domicilio</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.</p>	<p>a) Acudiendo físicamente al Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: http://shplusspliceplus.com.mx/</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica a los números 4432425069 7531062977 y 3346323924, que se encuentran disponibles las 24 horas, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: aclientes@shplusspliceplus.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>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 del medio señalado.</p>	<p>De 1 a 3 días hábiles</p>	<p>El titular del Servicio si es persona física o una tercera persona; o por medio de su representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	<p>Gratuito</p>

		Una vez realizado el reporte, se le asignará un número de folio para seguimiento del titular o su representante legal.			
Cambio de domicilio	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Identificación oficial vigente</p> <p>b) Comprobante del nuevo domicilio</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>d) comprobante de domicilio del nuevo lugar de instalación</p>	<p>a) Acudiendo físicamente al Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: http://shplusspliceplus.com.mx/</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica a los números 4432425069 7531062977 y 3346323924, que se encuentran disponibles las 24 horas, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: aclientes@shplusspliceplus.com.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 que se le entrega a titular o, en su caso, al representante legal para seguimiento.</p> <p>El área de atención al usuario revisará la</p>	2 días hábiles	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	<p>Por primera vez</p> <p>Gratuito</p> <p>Plan internet asimétrico:</p> <p>\$300.00</p> <p>Plan internet simétrico:</p> <p>\$500.00</p>

		<p>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.</p>			
<p>Cambio de contraseña del(os) Equipo(s)</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 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) Acudiendo físicamente al Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: http://shplusspliceplus.com.mx/</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica a los números 4432425069 7531062977 y 3346323924, que se encuentran disponibles las 24 horas, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: aclientes@shplusspliceplus.com.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 usuario a través de correo electrónico y/o al número telefónico (dirección electrónica y número telefónico</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>\$50.00 M.N.</p>

		señalados en el contrato de adhesión firmado)			
Cambio del titular de los Servicios	<p>Personas físicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Copia simple de identificación oficial vigente. b) Copia simple de comprobante de domicilio. c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado. d) Original y copia simple de la identificación oficial vigente del nuevo titular. e) Copia simple del comprobante de domicilio del nuevo titular. f) RFC y domicilio fiscal del nuevo titular. <p>Personas Morales:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. e) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado. 	<ul style="list-style-type: none"> a) Acudiendo físicamente al Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: http://shplusspliceplus.com.mx/ b) Comunicándose vía telefónica a los números 4432425069 7531062977 y 3346323924, que se encuentran disponibles las 24 horas, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: aclientes@shplusspliceplus.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. <p>De manera presencial en el(los) Centro(s) de Atención, dentro del horario de atención. 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</p>	24 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito

<p>Reubicación de equipos terminales dentro del mismo domicilio de instalación</p>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Identificación oficial vigente. b) Comprobante de domicilio</p> <p>Personas Morales, adicionalmente:</p> <p>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</p>	<p>a) Acudiendo físicamente al Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: http://shplusspliceplus.com.mx/</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica a los números 4432425069 7531062977 y 3346323924, que se encuentran disponibles las 24 horas, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: aclientes@shplusspliceplus.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>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.</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>	<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>\$100.00 M.N.</p>
		<p>a) Acudiendo físicamente al Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden</p>			

<p>Visita Técnica por causas imputables al usuario</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:</p> <p>a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC</p> <p>b) Copia simple del poder del representante legal.</p> <p>Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión</p>	<p>consultase en la página web del Proveedor, en la liga: http://shplusspliceplus.com.mx/</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica a los números 4432425069 7531062977 y 3346323924, que se encuentran disponibles las 24 horas, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: aclientes@shplusspliceplus.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>Una vez realizada la solicitud, se genera un número de folio con el cual 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 realizar la visita técnica.</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>\$100.00 M.N.</p>
<p>Reconexión</p>		<p>a) Acudiendo físicamente al Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: http://shplusspliceplus.com.mx/</p>	<p>2 horas.</p>		<p>\$100.00 M.N.</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:</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</p>	<p>b) Comunicándose vía telefónica a los números 4432425069 7531062977 y 3346323924, que se encuentran disponibles las 24 horas, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: aclientes@shplusspliceplus.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>La reconexión del Servicio se llevará a cabo conforme a lo siguiente:</p> <p>a. Una vez que el Usuario realiza el pago correspondiente y éste se refleje en el sistema contable del Proveedor, el Usuario podrá solicitar directamente en el Centro de Atención o a través de una llamada telefónica al número correspondiente, la reconexión respectiva.</p> <p>b. El Proveedor realizará la reconexión del Servicio suspendido, en un plazo máximo de 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>a) Acudiendo físicamente al Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página web del Proveedor, en la liga:</p>	<p>De 1 a 2 días</p>		<p>\$250.00 M.N.</p>



Reposición de Equipo causas imputables al usuario	<p>Personas físicas:</p> <p>c) Copia simple de la identificación oficial vigente.</p> <p>d) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado</p> <p>Personas Morales:</p> <p>d) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC</p> <p>e) Copia simple del poder del representante legal.</p> <p>f) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión</p>	<p>http://shplusspliceplus.com.mx/</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica a los números 4432425069 7531062977 y 3346323924, que se encuentran disponibles las 24 horas, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: acientes@shplusspliceplus.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>De manera presencial en el(los) Centro(s) de Atención, dentro del horario de atención. 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</p>	<p>hábiles.</p>	<p>El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>
--	---	---	-----------------	---

Horarios de Atención al Público

Días y horarios de atención en el Centro de Atención: de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm

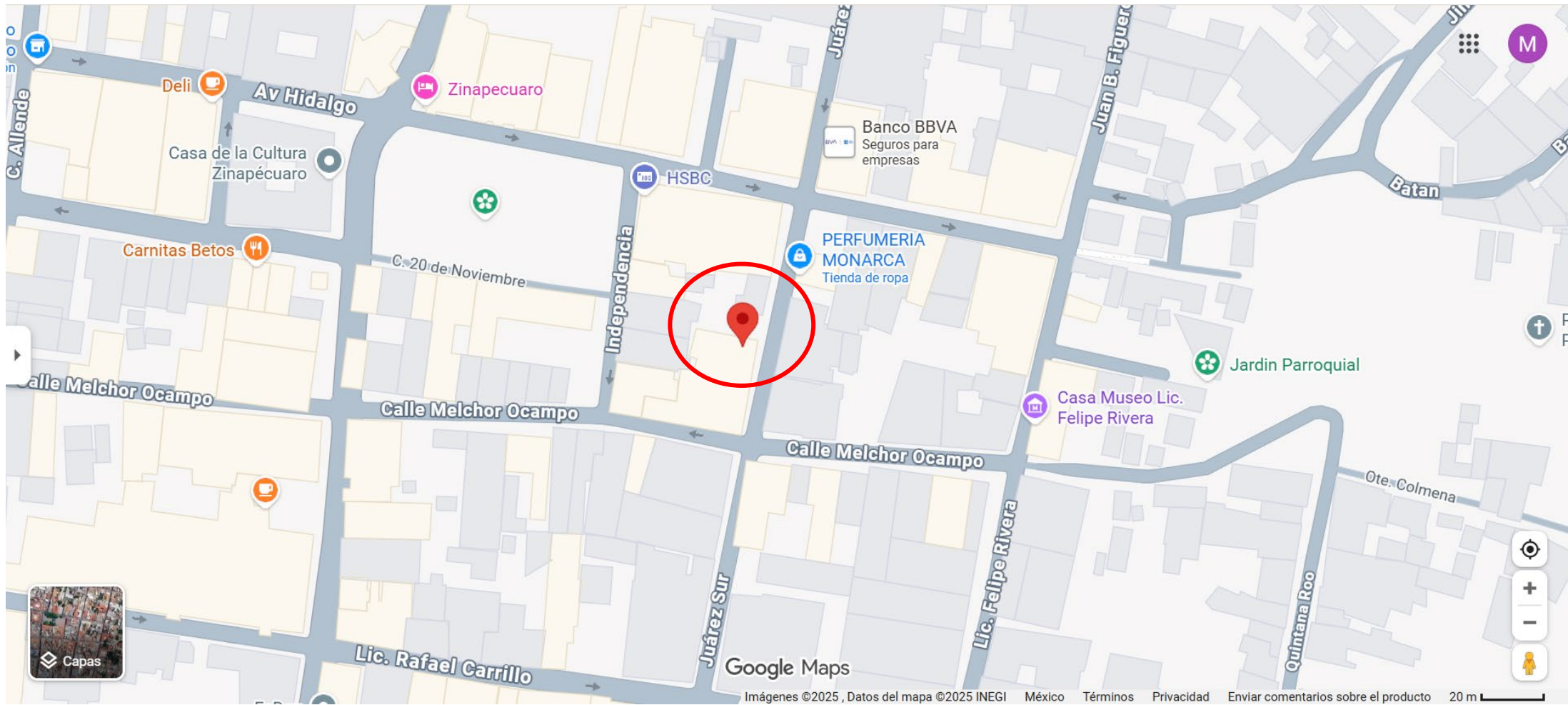
Días y horarios de atención telefónica y WhatsApp, en los números 4432425069, 7531062977 y 3346323924, disponibles las 24 horas los 365 días del año.

Días y horarios de atención en los correos electrónicos ventas@shplusspliceplus.com.mx y acientes@shplusspliceplus.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Página de internet: <http://shplusspliceplus.com.mx/>

Domicilio: Juárez Sur, No. 6, Col. Centro, Zinapécuaro, Michoacán, C.P. 58930

Mapa de Ubicación:





Procedimiento para instalar y desinstalar equipos

Instalación

El Proveedor prestará los Servicios de manera continua, 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 sábado de 08:00 am a 07:00 pm.

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 el siguientes días y horarios: de lunes a sábado de 08:00 am a 07:00 pm.

Opciones de Pago

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

- a) Efectivo, directamente en el Centro de Atención, cuya ubicación, así como días y horarios de atención, puede consultar en el portal de internet del Proveedor, en la liga: <http://shplusspliceplus.com.mx/>
- b) Tarjeta de crédito o débito en el centro de atención, avaladas por VISA y MASTERCARD
- c) Transferencia bancaria o depósito bancario, utilizando los siguientes datos:

Institución Bancaria: BBVA
Nombre de Titular: María de la Luz Hernández Castro
Cuenta Clabe Interbancaria: 012 536 0157649296 02
Número de Cuenta: 157 649 2960



Numero de Tarjeta: 4152-3142-7937-7538

En caso de realizar el pago del Servicio mediante transferencia bancaria, el usuario deberá señalar como concepto de pago el nombre del titular del Servicio. Si el Servicio se encuentra suspendido, se activará al momento en que el Proveedor confirme con su área contable el registro de su pago. Los registros de pago solo se realizarán en horario laboral (lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm).

En caso de que el usuario solicite factura respecto al pago del Servicio y/o servicios adicionales, deberá indicarle al Proveedor su RFC, Domicilio Fiscal y Régimen Fiscal para estar en posibilidad de emitir la factura correspondiente.

Por lo anterior, se pone a su disposición el siguiente correo electrónico: acientes@shplusspliceplus.com.mx

Quejas

El usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio 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:

- Directamente en el Centro de Atención, cuya ubicación y días y horarios de atención pueden consultarse en el portal de internet del Proveedor, en la liga: <http://shplusspliceplus.com.mx/>
- Comunicándose vía telefónica y WhatsApp a los números 4432425069, 7531062977 y 3346323924, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: acientes@shplusspliceplus.com.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 la 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 los mapas de cobertura del Servicio en la página web del Proveedor, en la liga: <http://shplusspliceplus.com.mx/>



Equipos Terminales

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

Antena Litebeam M5 con puerto de 10/100 Mbps con ganancia de 23 Dbi.

Router Tp-Link TLWR840N dispositivo combinado con cable/inalambrico de conexión de 300 Mbps Wireless N Router

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 arrendamiento, toda reparación o reposición corre por cuenta de Proveedor.

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.

Los equipos terminales no cuentan con elementos de accesibilidad.

Compensaciones y Bonificaciones

Los casos por los cuales se aplicarán compensaciones y bonificaciones por fallas en el Servicio y los medios por los cuales se aplicarán, de resultar procedente, se realizarán de conformidad con lo señalado en el contrato de adhesión suscrito por el usuario.