

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 consultarse 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 y/o televisión restringida –en lo siguiente, los “**Servicios**”–, que presta el concesionario **MIGUEL ÁNGEL GUTIÉRREZ SANDOVAL** –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, por la contratación de una promoción vigente, 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.

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.	a) Presentándose físicamente en el Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página del Proveedor, en la liga: https://asavision.com.mx/ . b) Comunicándose vía telefónica al número 56 2346 3182, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@asavision.com.mx , disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. d) Enviando un mensaje vía whatsapp al número 56 2346 3182,	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.	Gratuito
	Personas Morales: a) copia certificada y simple del acta constitutiva o compulsa, inscrita en el 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.			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.	

	d) RFC y domicilio fiscal. e) Copia simple de comprobante de domicilio reciente.	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 de los Servicios	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) Presentándose físicamente en el Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página del Proveedor, en la liga: https://asavision.com.mx/. b) Comunicándose vía telefónica al número 56 2346 3182, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@asavision.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. d) Enviando un mensaje vía whatsapp al número 56 2346 3182, 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 asignado	48 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

		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) Presentándose físicamente en el Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página del Proveedor, en la liga: https://asavision.com.mx/. b) Comunicándose vía telefónica al número 56 2346 3182, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@asavision.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. d) Enviando un mensaje vía whatsapp al número 56 2346 3182, 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	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

		seguimiento del titular o su representante legal.			
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) Presentándose físicamente en el Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página del Proveedor, en la liga: https://asavision.com.mx/. b) Comunicándose vía telefónica al número 56 2346 3182, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@asavision.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. d) Enviando un mensaje vía whatsapp al número 56 2346 3182, 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	72 horas	El titular de los Servicios o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$300.00 M.N.

		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.			
Cambio de contraseña	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	a) Presentándose físicamente en el Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página del Proveedor, en la liga: https://asavision.com.mx/. b) Comunicándose vía telefónica al número 56 2346 3182, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@asavision.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. d) Enviando un mensaje vía whatsapp al número 56 2346 3182, 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	24 horas.	El titular de los Servicios o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$50.00

		firmado)			
Cambio 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. e) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.	a) Presentándose físicamente en el Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página del Proveedor, en la liga: https://asavision.com.mx/. b) Comunicándose vía telefónica al número 56 2346 3182, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@asavision.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. d) Enviando un mensaje vía whatsapp al número 56 2346 3182, 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	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

Reubicación de equipos dentro del mismo domicilio.	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) Presentándose físicamente en el Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página del Proveedor, en la liga: https://asavision.com.mx/. b) Comunicándose vía telefónica al número 56 2346 3182, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@asavision.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. d) Enviando un mensaje vía whatsapp al número 56 2346 3182, 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.	72 horas.	El titular de los Servicios o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$100.00 M.N.
Reconexión	Personas físicas: a) Copia simple de la identificación oficial vigente. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado	a) Presentándose físicamente en el Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página del	72 horas.	El titular de los Servicios o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$55.00 M.N

	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	Proveedor, en la liga: https://asavision.com.mx/. b) Comunicándose vía telefónica al número 56 2346 3182, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@asavision.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. d) Enviando un mensaje vía whatsapp al número 56 2346 3182, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. En el supuesto de suspensión de los Servicios por falta de pago de cualquier adeudo a cargo del Usuario, éste se obliga a pagar en favor del Proveedor, la tarifa de reconexión de los Servicios vigente. Respecto de la Reconexión de los Servicios se llevará a cabo lo siguiente: 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 de cualquier otro medio electrónico disponible la reconexión respectiva. b. El Proveedor realizará la reconexión de los Servicios suspendidos,			
--	---	---	--	--	--

		en un plazo no mayor a las 24 horas naturales siguientes.			
Reposición de equipo causas imputables al usuario	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) Presentándose físicamente en el Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página del Proveedor, en la liga: https://asavision.com.mx/. b) Comunicándose vía telefónica al número 56 2346 3182, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@asavision.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. d) Enviando un mensaje vía whatsapp al número 56 2346 3182, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. Una vez realizada la solicitud de la reposición del equipo terminal, se genera un número de folio con el cual el usuario podrá darle seguimiento, además, deberá pagar el costo adicional correspondiente. El área de atención al usuario turnará la solicitud al área técnica quien acordará con el usuario fecha y hora para 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.	\$600.00 - Servicio de Internet \$900.00 – Servicios de internet + tv

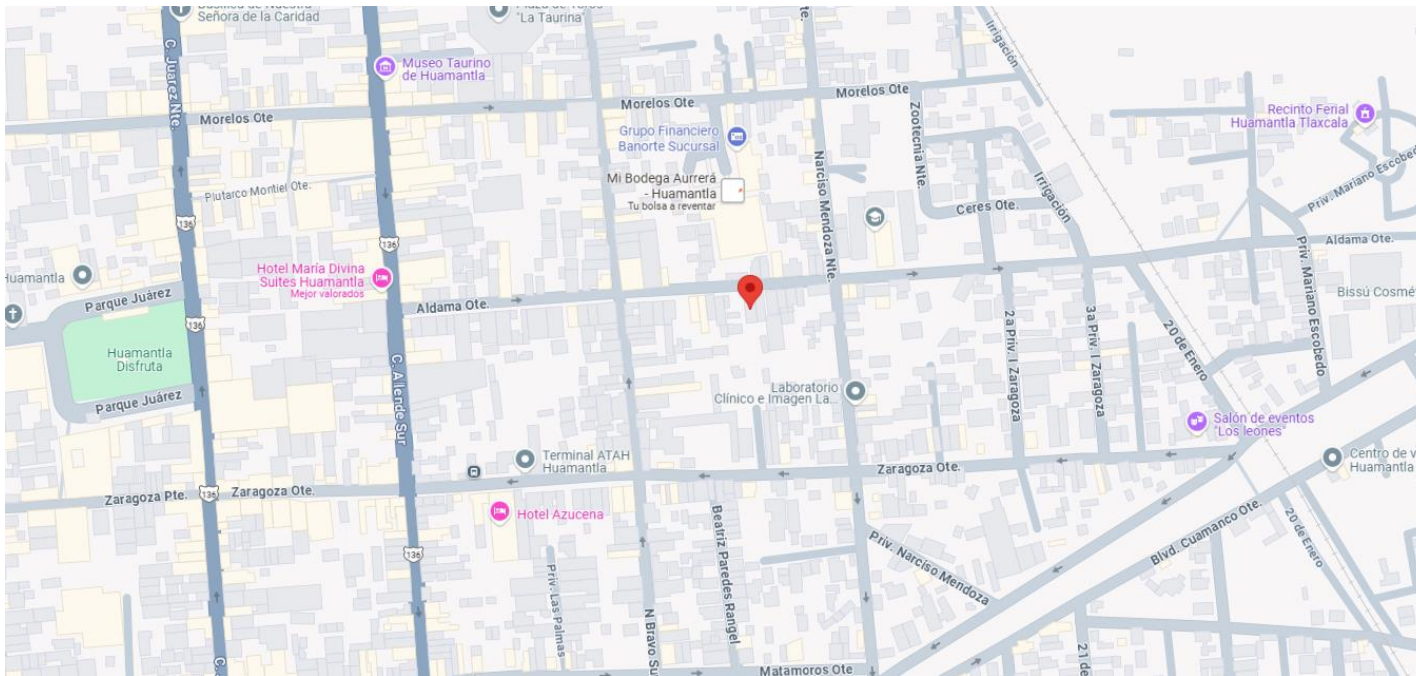
		instalación de los equipos adicionales.			
Visita Técnica	Personas físicas: a) Copia simple de la identificación oficial vigente. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado Personas Morales: a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC b) Copia simple del poder del representante legal. Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión	a) Presentándose físicamente en el Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página del Proveedor, en la liga: https://asavision.com.mx/. b) Comunicándose vía telefónica al número 56 2346 3182, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@asavision.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. d) Enviando un mensaje vía whatsapp al número 56 2346 3182, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. Una vez realizada la solicitud de visita técnica, se genera un número de folio con el cual el usuario podrá darle seguimiento, además, deberá pagar el costo adicional correspondiente. El área de atención al usuario turnará la solicitud al área técnica quien acordará con el usuario fecha y hora para la visita técnica correspondiente.	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

Horarios de Atención al público

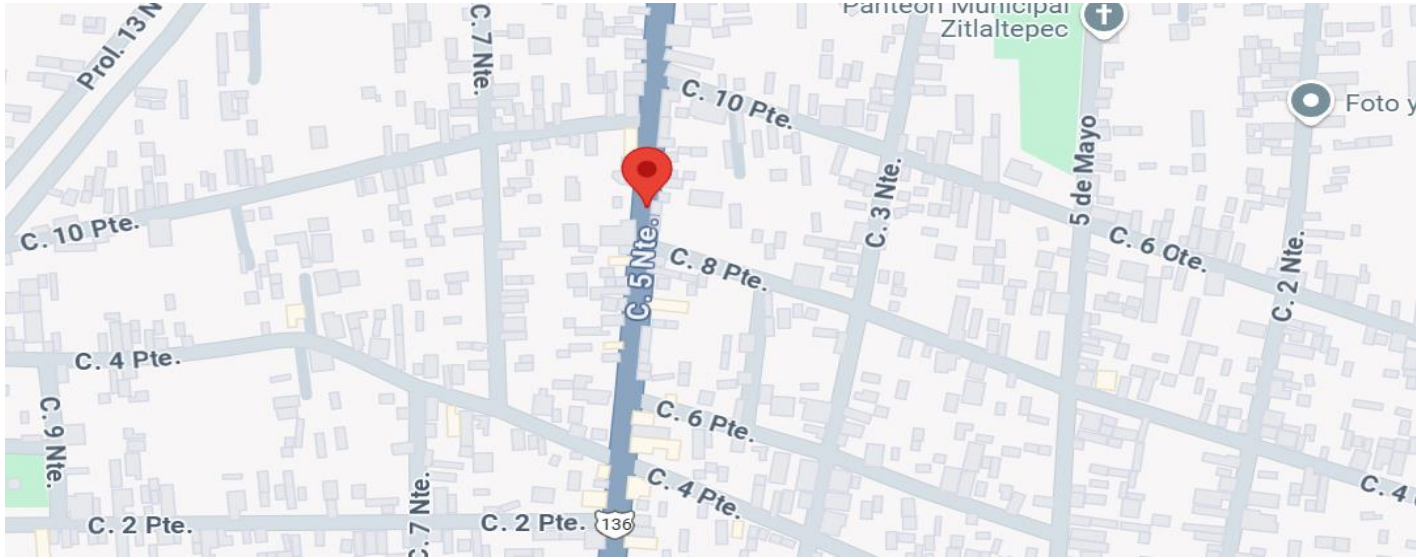
- Centro de Atención: de lunes a viernes de 9:30 am a 6:00 pm y sábados de 9:30 am a 2:00 pm.
- Vía telefónica, al número: 5623463182, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Enviando un correo electrónico a las direcciones: contacto@asavision.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Página Web: <https://asavision.com.mx/>

Ubicación de los Centros de Atención:

Aldama Oriente No. 213, Colonia Centro, Municipio Huamantla, Estado de Tlaxcala, C.P. 90500.



- Calle 5 norte entre 10 y 8 Poniente, Colonia San Pablo Zitlaltepec, Municipio de Tlaxcala, Estado de Tlaxcala, C.P. 90590.



- Av. Xicotencatl No. 11, Colonia San José Xicoténcatl, Municipio de Huamantla, Estado de Tlaxcala, C.P. 90515.



- Calle Juárez No. 21, Colonia Altlzayanca, Municipio de Tlaxcala, Estado de Tlaxcala C.P. 90550.



Procedimiento para instalar y desinstalar equipos

Instalación

Respecto a los Servicios, posteriormente a la firma del contrato de adhesión correspondiente, se levantará una orden para la 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 en correspondiente. La instalación de los Servicios, se realizarán en el siguiente horario: de lunes a viernes de 9:30 am a 6:00 pm y sábados de 9:30 am a 2:00 pm.

Desinstalación

Una vez cancelado el contrato de adhesión, se agendará una cita para la desinstalación de los equipos terminales. El personal de Proveedor se presentará en el domicilio en donde se instalaron los Servicios, se identificará y el usuario deberá otorgar acceso para realizar la desinstalación correspondiente, así como devolver el (los) equipo(s) propiedad del Proveedor. La desinstalación del(os) equipo(s) se realizará en el siguiente horario: de lunes a viernes de 9:30 am a 6:00 pm y sábados de 9:30 am a 2:00 pm.

Opciones de Pago

Para realizar el pago de los Servicios, se cuenta con la siguiente opción:

- En efectivo directamente en los Centros de Atención
- Por medio de transferencia o depósito bancario, utilizando los siguientes datos bancarios:
 - ✓ Titular: Grupo Empresarial de Telecomunicaciones Asa-Visión, S.A. de C.V.
 - ✓ Cuenta: 0123516539
 - ✓ Clave Interbancaria: 0123516539
 - ✓ Número de tarjeta: 4555113014604336
 - ✓ Para depósitos en tiendas Oxxo, utilizar los siguientes números de cuenta: 4152314322882245 y 4152314143750092. En caso de que el usuario realizase el depósito en tiendas Oxxo, se le cobrará una comisión de \$10.00.

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

- En el Centro de Atención, cuya ubicación, así como días y horarios de atención, podrán consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: <https://asavision.com.mx/>.
- Comunicándose vía telefónica al número 56 2346 3182, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@asavision.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Enviado un mensaje vía whatsapp al número 56 2346 3182, 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 de los Servicios en el Centro de Atención y en la página web: <https://asavision.com.mx/>

Equipos Terminales

Marca: OPTICTIMES Modelo: ZX8102WT

ZX8102WT	
Funcionalidades	1 GE + 1 FE + 2.4GHz WiFi + 1 RF
Interfaz PON	1 puerto G/EPON (EPON PX20+ y GPON Clase B+) Sensibilidad de Recepción: < -28 dBm
	Potencia de Transmisión Optica: 0 + 4dBm Max Distancia de transmisión: 20Km
Longitud de onda	Tx1310nm, Rx 1490nm
Interfaz Optica	Conector SC/APC
Interfaz LAN	1 Puerto (10/100/1000 Mbps) y 1 Puerto (10/100 Mbps) Auto-Adaptativo
	Conector RJ45, Full / Half
Interfaz WiFi	Cumple con IEEE802.11 b/g/n
	Frecuencia de Operación: 2.400 - 2.4835 GHz soporte MIMO
	Velocidad de 300Mbps 2T2R, 2 Antenas Externas 5dBi
	Soporte múltiples canales SSID: 13
	Tipo de Modulación: DSSS, CCK y OFDM
	Codificación: BPSK, QPSK, 16QAM y 64QAM 5dBi
Indicadores Luminosos	POWER, PON, LOS, LAN2, LAN1, WiFi, FXS, RF
	Temperatura: 0°C ~ + 50°C

Condiciones de Operación	Humedad: 10 % 90% (sin condensación) ~
Condición de Almacenamiento	Temperatura: -30 grado más 60 grados
	Humedad: 10 por ciento 90 por ciento (sin condensación)
Fuente de Alimentación	12VDC/ 1A Consumo <6W
Dimensiones	181 mm X 143 mm X 30 mm (Largo x Ancho x Alto)
Peso neto	0.24Kg

Marca Latic | Modelo HG102DWT

Puerto GPON/EPON
Fibra única monomodo
GPON: estándar FSAN G.984.2
EPON : 1000BASE-PX20+ simétrico
GPON : 2.488Gbps/1.244Gbps - Downstream /Upstream
EPON: 1,25 Gbps de subida/bajada.
Longitud de onda: Transmitir: 1310nm / Receptor: 1490nm.
Sensibilidad de recepción: GPON: -28dBm / EPON: -27dBm.
Potencia saturada: GPON: -8dBm / EPON: -3dBm
• Potencia de transmisión: GPON : 0.5~5dBm / EPON: 0~4dBm. User Port(LAN)
Conector RJ-45.
2 puertos Ethernet adaptables de 10/100/1000 Mbps.
Dúplex completo/medio.

MDI automático/MDI-X. Puerto de usuario (WIFI) MDI automático/MDI-X. Puerto de usuario (WIFI)
IEEE802.11b/g/n(2.4G).
IEEE802.11a/b/g/n/ac(5G).
Velocidad máxima: 300M (2.4G).
Velocidad máxima: 867 Mbps (5G). CATV (Puerto de entrada/salida)

Las características técnicas y de operación, especificaciones, marca y modelo de los equipos terminales que se entreguen a los usuarios finales pueden variar de acuerdo con las necesidades de cada paquete y su 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.

En caso de que el equipo terminal se entregue bajo la modalidad de compraventa, este se encontrará bloqueado por lo que no funcionara 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 no cuentan con ningún elemento de accesibilidad.

Compensaciones y Bonificaciones

Las compensaciones y bonificaciones por fallas en los Servicios o cualquier otra establecida en el contrato de adhesión correspondiente, se tramitarán previo reporte del usuario y, de resultar procedente, se efectuarán por los medios que pacten las partes, en términos de lo señalado en el mismo contrato de adhesión. La compensación o bonificación se reflejará en el siguiente estado de cuenta o factura emitida en favor del usuario.