

**Duono, S.A. de C.V.**  
**- DUONO -**

**INFORMACIÓN TRANSPARENTE, COMPARABLE, ADECUADA Y ACTUALIZADA  
RELACIONADA CON LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

DUONO pone a disposición de nuestros Clientes y Usuarios, la siguiente información transparente, comparable, adecuada y actualizada:

**Tarifas:**

La oferta comercial vigente de DUONO se compone por los siguientes planes:

Nombre del Plan	# de Inscripción
Enlace 3.5 MHz	252620
Enlace 7 MHz	252621
Enlace 14 MHz	252622
Enlace 28 MHz	252623
Enlace 3.5 MHz (R-9)	252624
Enlace 7 MHz (R-9)	252625
Enlace 14 MHz (R-9)	252626
Enlace 28 MHz (R-9)	252627
Enlaces 3.5 MHz (R-6)	252806
Enlace 7 MHz (R-6)	252808
Enlace 14 MHz (R-6)	252810
Enlace 28 MHz (R-6)	252813
Enlace 3.5 MHz (R-7)	252816
Enlace 7 MHz (R-7)	252818
Enlace 14 MHz (R-7)	252819
Enlace 28 MHz (R-7)	252821
Enlace PAP 3.5 MHz. (Nacional)	253191
Enlace PAP 7 MHz (Nacional)	253193
Enlace PAP 14 MHz (Nacional)	253195
Enlace PAP 28 MHz (Nacional)	253196
Enlace PAP 50 MHz (Nacional)	253198
Enlace PAP 7 @ 3.5 MHz (Nacional)	253199
Enlace PAP 7 @ 3.5 MHz (Nacional)	253200
Enlace PAP 7 @ 3.5 MHz (Nacional)	253201
Enlace PAP 7 @ 28 MHz (Nacional)	253203

# Duono, S.A. de C.V.

## – DUONO –

El detalle de éstos, puede ser consultado en la página del Instituto Federal de Telecomunicaciones [https://tarifas.ift.org.mx/ift\\_visor/](https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/)

### **Información sobre gastos eventuales relacionados con la terminación del contrato:**

*(Instrumento presentado en el IFT, el día 2 de junio de 2020 con el folio EIFT20-15831)*

- I. Penalidades por terminación de contrato:** DUONO no considera cobros por terminación anticipada del Contrato.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de falsedad en declaraciones o datos proporcionados por el Cliente o bien, la realización de prácticas prohibidas o actos ilícitos, éste podrá hacerse acreedores a las sanciones legales establecidas en la legislación vigente.

Del mismo modo, cuando DUONO ejerza el derecho de terminación de cualquier contrato, podrá ejercer cualquier acción legal en contra del Cliente, de ser procedente.

- II. Garantía Contractual:** DUONO podrá requerir a sus Clientes la constitución de una fianza o un depósito en garantía.

La Fianza se otorgará en favor de DUONO y deberá mantenerse vigente durante el plazo que dure el contrato, debiendo actualizarse de forma anual. Los gastos correspondientes por la prima de la fianza serán pagadas por el Cliente y ningún importe será devuelto a éste.

El Depósito en Garantía será constituido en favor de DUONO y será devuelto al Cliente hasta que: (i.) hayan sido cubiertos todos los adeudos a cargo del CLIENTE y hayan sido cancelados los Servicios, (ii.) se hubiese presentado el titular en las oficinas de DUONO con identificación oficial, y (iii.) exhiba el original del pago del depósito constituido en garantía.

- III. Intereses:** No aplica.

- IV. Otros gastos relacionados con la terminación de contrato:** No aplica.

### **Información sobre acceso y la utilización de los Servicios**

#### **I. Contratación.**

- i) Los interesados en contratar capacidad con DUONO, deberán comunicarse vía telefónica al número 55 52 54 91 37 o enviar un correo electrónico a la dirección: [info@duno.mx](mailto:info@duno.mx), indicando su interés por suscribir un contrato con la empresa.

Hecho lo anterior, el personal del DUONO indicará al interesado, si hay disponibilidad en el / los enlace(s) y rutas solicitadas, de acuerdo a la capacidad disponible para contratación. En paralelo, se solicitará un listado de equipos que intervengan en la operación, a fin de validar si estos han sido debidamente homologados conforme a la norma aplicable.

En caso de acuerdo, los interesados y DUONO validarán la documentación remitida y, en caso de ser procedente, se efectuará la contratación mediante la suscripción de un convenio y la(s) respectiva(s) órdenes de servicio. A la par, podrá solicitarse al cliente autorización para realizar estudios de crédito.

Sin perjuicio de lo anterior, DUONO gestionará ante una empresa certificadora, las correspondientes Constancias de No Interferencia para cada enlace de microondas solicitado.

## Duono, S.A. de C.V. – DUONO –

El cobro de un servicio iniciará a partir de la fecha de instalación u operación de los servicios, lo que ocurra primero.

- ii) Para contratar servicios con DUONO, es necesario contar con un título de concesión de red pública de telecomunicaciones o concesión única.
- iii) Los horarios de atención a clientes de nuestra empresa son: de lunes a viernes de 9:00 a 18:30 horas por los medios señalados.

**II. Cancelación de los servicios.** Cualquier comunicación relacionada con la cancelación de los servicios, deberá ser notificada por escrito a la(s) persona(s) designadas de DUONO en el Contrato respectivo y estar debidamente suscritas por la(s) persona(s) autorizada(s) por parte del Cliente en el mismo instrumento, ya sea: (a.) en papel y de forma presencial, mediando un acuse de recibo; (b.) a través de mensajería especializada o correo certificado, con acuse de recibo o, (c.) utilizando algún medio electrónico que admita confirmación de envío y/o recepción.

La cancelación podrá realizarse de manera total, lo cual incluye al Contrato y todas las órdenes de servicio incluidas en él o bien, parcial; es decir, sobre alguna(s) orden(es) de servicio en específico, debiendo cualesquiera de las partes notificar a la otra su intención dentro de los 60 (sesenta) días naturales previo a ello. En caso de no mediar respuesta en un plazo igual, se entenderá por aceptada la solicitud.

Las cancelaciones podrán realizarse y/o enviarse las 24 horas del día, todo el año, con excepción de aquellas que sean notificadas de forma personal en las oficinas de DUONO, mismas que operan de lunes a viernes de 9:00 a 18:30 horas

**III. Instalación.** DUONO no provee equipos y tampoco considera dentro de sus servicios cualquier tipo de instalación.

**IV. Atención al público.**

- i) Las oficinas de DUONO están ubicadas en: Lago Zurich # 245, Edificio Telcel, Plaza Carso, C.P. 11529, Ciudad de México.

A continuación se presenta el mapa de ubicación de la oficina corporativa de DUONO:

## Duono, S.A. de C.V. – DUONO –



- ii) El número de atención telefónica es: 55 10 10 27 73. Además, están disponibles como medios de atención, el correo electrónico: [info@duono.mx](mailto:info@duono.mx) y nuestro sitio web: [www.duono.mx](http://www.duono.mx).
- iii) Los horarios de atención telefónica son de lunes a viernes de 9:00 a 18:30 horas. Por medios electrónicos, las 24 horas de todo el año.

**V. Trámites.** Los trámites que DUONO ofrece a sus potenciales aliados comerciales y Clientes solos siguientes: (i.) Contratación; (ii.) Modificación de contrato u órdenes de servicio (sea para aumento o disminución de capacidad contratada) y (iii.) Terminación o cancelación del contrato y/u orden(es) de servicio.

Como se ha mencionado en el presente documento, los canales iniciales para acceder a estos trámites son los medios de atención telefónica y correo electrónico, sin dejar atrás la atención personalizada en nuestras oficinas.

Si bien, cualquier persona puede iniciar el acercamiento y prospección de información, la formalización de cualquier trámite debe realizarse a través del representante legal de una persona moral.

DUONO no cobra una tarifa adicional por los trámites que realiza, salvo aquellas previstas en los registros de IFT. Además, los tiempos de respuesta variarán en función del desahogo de cada solicitud y la correcta entrega de información.

**VI. Pagos.** De acuerdo al tipo de Orden de Servicio que se tenga contratada, aplicará el régimen siguiente:

Los Clientes de DUONO pueden realizar sus pagos mediante transferencia electrónica de fondos o bien, cubriendo directamente los importes mensuales facturados directamente en nuestras oficinas corporativas.

Todo pago por servicio será pagado en mensualidades adelantadas, dentro de los 10 (diez) días naturales de cada mes.

**Duono, S.A. de C.V.**  
**– DUONO –**

**VII. Quejas.** Cualquier persona puede dirigir a DUONO comunicaciones relacionadas con la atención de nuestro personal o bien, quejas, dudas o sugerencias relacionadas con nuestros servicios.

Para el envío y recepción de solicitudes o quejas, además de su seguimiento, habilitamos nuestros medios de atención telefónica, correo electrónico y personalizado en nuestras oficinas corporativas ubicadas en Plaza Carso y, cuya dirección se indica en el punto IV anterior.

Como se ha mencionado también, los horarios de atención por correo electrónico son las 24 horas del día de todo el año, mientras que la atención en nuestras oficinas y en nuestro centro de atención telefónico, de lunes a viernes de las 9:00 a las 18:30 horas.

De acuerdo a nuestro compromiso cualitativo, nuestros tiempos de respuesta a las quejas recibidas oscilan entre minutos y los 20 días naturales siguientes a su recepción.

**VIII. Calidad.** La calidad de los servicios es responsabilidad del CLIENTE. En caso de detectar interferencias perjudiciales en cualquiera de los enlaces contratados, deberá notificar a DUONO por escrito de tal situación, acompañando de la evidencia técnica respectiva.

DUONO, por su parte, dentro de los 20 (veinte) días naturales siguientes a la recepción de dicha información, presentará una denuncia ante el IFT, de la cual, remitirá una copia simple al CLIENTE para su archivo.

**IX. Política de Uso.** Los Clientes deberán operar cada enlace contratado de acuerdo a las especificaciones técnicas establecidas en cada una de las Constancias de no Interferencia, respetando el ancho de banda contratado y los patrones de radiación definidos por DUONO.

**X. Mapas de cobertura.** Se presentan a continuación las coberturas de DUONO.

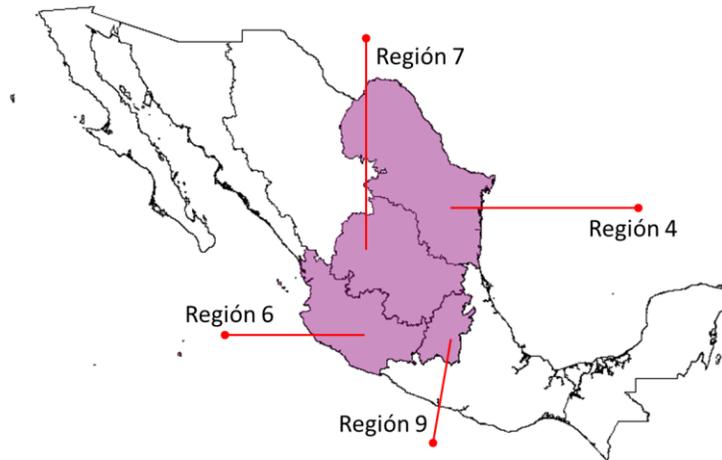
a) Bandas de 7, 15 y 23 GHz:



# Duono, S.A. de C.V.

## – DUONO –

b) Banda de 38 GHz.:



**XI. Uso de los Servicios fuera del país.** El servicio de DUONO se presta exclusivamente en territorio mexicano.

**XII. Equipos Terminales.** DUONO no proporciona equipos terminales en la prestación de sus servicios. Sin perjuicio de lo anterior, durante el procedimiento de contratación, el potencial cliente deberá informar qué equipos utilizará en la prestación del servicio contratado; éstos deberán estar debidamente homologados conforme a la legislación aplicable.

**XIII. Servicios adicionales.** DUONO ofrece únicamente el servicio de provisión de capacidad satelital.

**XIV. Otros servicios prestados por terceros.** Al momento, todos los servicios son prestados directamente por DUONO.

**XV. Compensaciones y/o bonificaciones:** Los servicios de DUONO no contemplan compensaciones o bonificaciones por interrupción de sus servicios, toda vez que el Cliente es responsable por la calidad y continuidad del mismo.

**XVI. Otros gastos relacionados con la prestación del servicio.** No existen al momento cobros o gastos adicionales diferentes a los señalados en la tarifa registrada ante el IFT.