



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 **LENIN JABIB RAMÍREZ RUIZ** –en adelante, el “**LIXER**”, 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 **LIXER** podrán pactar un plazo forzoso de 12 meses; en este caso, si el usuario solicita la terminación anticipada del contrato de adhesión se obliga a pagar a **LIXER** el 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso, además, deberá para el costo remanente el equipo terminal, en una sola exhibición.

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 y original de comprobante de domicilio reciente. c) RFC y domicilio fiscal.	a) Comunicándose vía telefónica al número 662 6500 982, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: hola@lixer.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.	De 1 a 3 días hábiles	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.	Gratuito
	Personas Morales: a) copia certificada y simple del acta constitutiva o compulsas, inscrita en el Registro Público de Comercio -RPC-. b) Copia certificada y simple del poder del representante legal.	c) Enviando un mensaje a través de WhatsApp al número 662 6500 982, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. El solicitante deberá identificarse con un ejecutivo y manifestar su intención de		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>c) Original y copia simple de identificación oficial vigente del representante legal.</p> <p>d) RFC y domicilio fiscal.</p>	<p>contratar el Servicio, además, deberá leer, llenar y firmar el contrato de adhesión correspondiente.</p>			
Cancelación del Servicio	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Original y copia simple de la identificación oficial vigente.</p> <p>b) Copia simple y original de comprobante de domicilio reciente.</p> <p>c) RFC y domicilio fiscal</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>c) exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.</p>	<p>a) Comunicándose vía telefónica al número 662 6500 982, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>b) Enviando un correo electrónico a la dirección: hola@lixer.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un mensaje a través de WhatsApp al número 662 6500 982, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>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>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>Reporte de Fallas</p>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) identificación oficial vigente</p> <p>b) Comprobante de domicilio</p> <p>c) RFC y domicilio fiscal.</p> <p>Personas Morales, adicionalmente:</p> <p>a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC.</p>	<p>a) Comunicándose vía telefónica al número 662 6500 982, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>b) Enviando un correo electrónico a la dirección: hola@lixer.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un mensaje a través de WhatsApp al número 662 6500 982, 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>Una vez realizado el reporte, se le asignará un número de folio para seguimiento del titular o su representante legal.</p>	<p>24 horas.</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>
<p>Cambio de domicilio</p>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Identificación oficial vigente</p> <p>b) Comprobante del nuevo domicilio</p> <p>c) RFC y domicilio fiscal</p> <p>Personas Morales, adicionalmente:</p> <p>a) copia simple del acta constitutiva, inscrita en el</p>	<p>a) Comunicándose vía telefónica al número 662 6500 982, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>b) Enviando un correo electrónico a la dirección: hola@lixer.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un mensaje a través de</p>	<p>10 días 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>	<p>\$350.00 M.N.</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>d) comprobante de domicilio del nuevo lugar de instalación</p>	<p>WhatsApp al número 662 6500 982, 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 procedencia de la solicitud (si se encuentra dentro de la cobertura de LIXER 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>a) Comunicándose vía telefónica al número 662 6500 982, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>b) Enviando un correo electrónico a la dirección: hola@lixer.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un mensaje a través de WhatsApp al número 662 6500 982, 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</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>

	c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.	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 del Servicio	<p>Personas físicas:</p> <p>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.</p> <p>Personas Morales:</p> <p>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.</p>	<p>a) Comunicándose vía telefónica al número 662 6500 982, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>b) Enviando un correo electrónico a la dirección: hola@lixer.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un mensaje a través de WhatsApp al número 662 6500 982, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>Una vez presentada la solicitud, el área de atención al usuario verificará la información del nuevo titular y se expedirá una carta en la que se indicará la voluntad del anterior titular y del nuevo usuario respecto a contraer todas las obligaciones y derechos contenidos en el contrato de adhesión suscrito por el anterior titular. Esta carta debe ser firmada por el título inicial y el nuevo titular.</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 c) RFC y domicilio fiscal</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) Comunicándose vía telefónica al número 662 6500 982, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>b) Enviando un correo electrónico a la dirección: hola@lixer.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un mensaje a través de WhatsApp al número 662 6500 982, 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>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>\$250.00 M.N.</p>
<p>Visita Técnica por causas imputables al usuario</p>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de la identificación oficial vigente. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado</p> <p>Personas Morales:</p>	<p>a) Comunicándose vía telefónica al número 662 6500 982, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>b) Enviando un correo electrónico a la dirección: hola@lixer.mx, 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>Gratuito</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>c) Enviando un mensaje a través de WhatsApp al número 662 6500 982, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>Una vez realizada la solicitud de la instalación de equipos adicionales, 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 instalación de los equipos adicionales.</p>			
<p>Instalación de equipos adicionales</p>	<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>c) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC</p> <p>d) Copia simple del poder del representante legal.</p> <p>e) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión</p>	<p>a) Comunicándose vía telefónica al número 662 6500 982, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>b) Enviando un correo electrónico a la dirección: hola@lixer.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un mensaje a través de WhatsApp al número 662 6500 982, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>Una vez realizada la solicitud de la instalación de equipos adicionales, se genera un número de folio con el cual podrá darle seguimiento.</p>	72 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito

		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.			
Reconexión	<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>a) Comunicándose vía telefónica al número 662 6500 982, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>b) Enviando un correo electrónico a la dirección: hola@lixer.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un mensaje a través de WhatsApp al número 662 6500 982, 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 de LIXER, el Usuario podrá solicitar directamente vía telefónica al número correspondiente, la reconexión respectiva.</p> <p>b. LIXER realizará la reconexión del Servicio suspendido, en un plazo no mayor a los 3 días hábiles siguientes.</p>	24 horas posteriores	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito



Horarios de Atención al Público

Con el fin de brindar una pronta y adecuada atención a nuestros usuarios, ponemos a tu disposición los siguientes medios electrónicos:

- Número telefónico: 6626500982, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Correo electrónico hola@lixer.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- A través de WhatsApp al número 6626500982, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Página de internet: <https://lixer.mx>

Procedimiento para instalar y desinstalar equipos

Instalación

LIXER prestará el Servicio 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 de **LIXER** 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 10:00 am a 9:00 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 de **LIXER** 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 **LIXER**. Las desinstalaciones se podrán realizar en los siguientes días y horarios: de lunes a sábado de 10:00 am a 9:00 pm.

Opciones de Pago

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



- I. Mediante cargo domiciliado a tarjeta de crédito y/o débito, utilizando los datos bancarios señalados por el usuario en el contrato de adhesión, y con previa autorización de este.
- II. Por transferencia bancaria y/o depósito bancario, en las cuentas bancarias que **Lixer** habilite para ello, mismas que se darán a conocer al usuario en los estados de cuenta que se le entregan. De igual forma, el usuario podrá consultar los datos bancarios para realizar el pago del Servicio a través de los siguientes medios electrónicos:
 - a) Comunicándose vía telefónica al número 662 6500 982, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
 - b) Enviando un correo electrónico a la dirección: hola@lixer.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
 - c) Enviando un mensaje a través de WhatsApp al número 662 6500 982, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- III. Pago en línea ingresando al portal de cliente en la liga: <https://lixer.mx/pagos>, a través de la cual deberá realizar lo siguiente:
 - a) Ingresar el número celular asociado al servicio de internet contratado en el campo correspondiente. El número asociados es aquel que el usuario señaló durante la contratación inicial del servicio de internet fijo.

Es importante el que el usuario verifique que el número sea correcto antes de dar click en “buscar servicios”.
 - b) Confirmar el nombre del titular. El usuario debe validar que el nombre mostrado en pantalla coincida con el del titular del servicio de internet.
 - c) Seleccionar la factura pendiente. El usuario deberá identificar y elegir la factura por pagar.
 - d) Elegir la forma de pago. El usuario deberá seleccionar el método de pago de su preferencia y seguir las instrucciones indicadas para completar el pago.
 - e) Una vez finalizado el proceso, el pago quedará registrado y se le enviará por correo electrónico al usuario el comprobante de pago.
- IV. Pago a través de tiendas o centros de servicios. A través de estos medios el usuario deberá realizar lo siguiente:
 - a) Consultar la cuenta o referencia de pago. El usuario deberá ingresar al sitio web <https://lixer.mx/pagos> para verificar la cuenta asociada a su servicio de internet fijo o la referencia de pago correspondiente.

Si el usuario así lo solicita, la cuenta asociada o la referencia de pago les serán enviados por correo electrónico.



- b) Realizar el pago. El usuario deberá acudir a la tienda o centro de servicio autorizado de su preferencia y efectuar el pago utilizando la cuenta asociada o referencia de pago.
- c) Reportar el pago. El pago se reflejará de manera inmediata, en caso de que el usuario no vea aplicado el pago realizado al ingresar al portal <https://lixer.mx/pagos>, será necesario que registre su pago dando click en la pestaña “Reporta Pago o Carga Pago”, siguiendo las indicaciones que el mismo portal desplegará o puede enviar su comprobante de pago a través de WhatsApp, al número 662 650 0982.

Los centros y tiendas de servicios autorizados para recibir los pagos del servicio de internet fijo podrán ser consultados permanentemente en el portal de pago de **Lixer**, en la liga: <https://lixer.mx/pagos>

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:

- Comunicándose vía telefónica al número 662 6500 982, disponibles las 24 horas del día los 365 días del año.
- Enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: hola@lixer.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Enviando un mensaje a través de WhatsApp al número 662 6500 982, 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 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 del Servicio en la página web de **LIXER**, en la liga: <https://lixer.mx/>



Equipos Terminales

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

Marca: Ruijie Networks

Modelo: RG-EW300N

- Estándar: 802.11ax (Wi-Fi 4). Soporta conexión de dispositivos de estándares anteriores.
- Bandas de operación: 2.4 GHz (2x2).
- Modos de operación: Router, Access Point, WISP o repetidor universal.
- Configuración a través de: interfaz web (red local), aplicación móvil (remoto o en red local), plataforma cloud (remoto).
- Puertos: 1 puerto 10/100 WAN, 3 puertos 10/100 LAN para conectar otros dispositivos a la red de forma cableada.

Marca: Ruijie Networks

Modelo: **RG-EW1300G**

- Estándares inalámbricos
- Wi-Fi 5 (802.11ac) MIMO 2.4 GHz: 2x2 5 GHz: 2x2
- Antenas: 5 antenas externas
- Interfaz: 1 puerto WAN 10/100/1000 Base-T, 3 puertos LAN 10/100/1000 Base-T
- Peso: 0.29 kg
- Máxima velocidad de la red Wi-Fi: 2.4 GHz: 400 Mbps 5 GHz: 867 Mbps
- Usuarios recomendados: 32
- Ganancia de antena: 2.4 GHz: 4.5 dBi 5 GHz: 5.5 dBi

Marca: Ruijie Networks

Modelo: **RG-EW1200**

- Características Generales
- Estándar: 802.11ac (Wi-Fi 5). Soporta conexión de dispositivos de estándares anteriores.
- Bandas de operación: 2.4 GHz (2x2) / 5 GHz (2x2).
- Modos de operación: Router, Access Point, WISP, Mesh o repetidor universal.



- Configuración a través de: interfaz web (red local), aplicación móvil (remoto o en red local), plataforma cloud (remoto).
- Puertos: 1 puerto 10/100 WAN, 3 puertos 10/100 LAN para conectar otros dispositivos a la red de forma cableada.

LIXER 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 comodato, toda reparación o reposición corre por cuenta de **LIXER**.

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.