

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

En cumplimiento a los dispuesto por los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones publicado por el IFT el 12 de febrero de 2020 (mismos que se pueden consultar en [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020)), se hace de conocimiento de los usuarios de Internet y Conexiones la siguiente información:

### Gastos relacionados con la terminación del contrato de adhesión

- a) El plazo de contratación puede ser libre o con plazo fijo. En caso de ser de plazo libre no aplican penalidades por terminación. Los contratos negociados libremente y que no son de adhesión, establecen caso por caso la penalidad por terminación anticipada.
- b) No se requiere garantía contractual
- c) En caso de falta de pago de los servicios de telecomunicaciones a la terminación del contrato, el saldo insoluto generará intereses legales de conformidad con la legislación vigente a partir de la fecha de la terminación por falta de pago y deberán ser pagados mediante los mismos medios de pagos del que dispone el concesionario/ autorizado para el pago ordinario del servicio. En los casos de contratos negociados libremente, se establecen las causas de terminación y, en su caso, los intereses a pagar en el caso concreto.

### CATÁLOGO DE TRÁMITES

El catálogo de servicios se encuentra en la página <https://www.internetyconexiones.com/>, de igual manera adjunto una imagen con los mismos.

### CATÁLOGO DE TRÁMITES

TRÁMITE	REQUISITOS	MEDIO PARA REALIZARLO	QUIEN PUEDE REALIZARLO	COSTO DEL TRÁMITE	DURACIÓN DEL TRÁMITE
1. Cancelación del servicio	Mandar un WhatsApp al numero: 664-508-16-74 <ul style="list-style-type: none"><li>- Enviar ubicación</li><li>- Entregar el equipo instalado al técnico</li></ul>	El tecnico Pasa a su domicilio	Cualquier persona que se encuentre en el domicilio	Gratuito	De 24 a 72 horas
2. Reporte de Fallas	Mandar un WhatsApp al numero: 664-508-16-74  Reportar directamente en nuestra oficina ubicada en el domicilio: Calle Tomas Aquino, Colonia Altiplano, Tijuana B.C CP. 22204 N.14.	Presencial, vía telefónica o por WhatsApp	Titular, en caso de ser presencial y que no sea el titular del servicio, cualquier persona en el domicilio.	Gratuito	24 horas.
Contrataciones	Mandar un WhatsApp al numero: 664-508-16-74 <ul style="list-style-type: none"><li>- Enviar ubicación</li><li>- Foto de la fachada del <u>domicilio</u></li></ul>	Presencial, vía telefónica o por WhatsApp	Cualquier persona que se encuentre en el domicilio	Tiene un costo de 1500 pesos	De 24 a 72 Horas

## Instalación

Para los servicios de internet en casa e internet empresarial, posteriormente a la firma del contrato correspondiente se levantará una orden de instalación la cual se llevará a cabo dentro de los 10 días hábiles siguientes.

Personal de Internet y Conexiones se presentará en el domicilio en el que se instalará el servicio, se identificará y el usuario deberá dar acceso para realizar la instalación correspondiente a los equipos y el servicio. Las instalaciones se podrán realizar en el siguiente horario Lunes a Viernes de 9:00 AM 5:00 PM y sábado de 9 AM a 2 PM.

## Desinstalación

En el caso de servicio de Internet en casa, una vez cancelado el contrato, se agendará una cita para la desinstalación. Personal de Internet y Conexiones se presentará en el domicilio correspondiente, se identificará y el usuario deberá dar acceso para realizar la desinstalación correspondiente, devolviendo al efecto, el usuario, los equipos propiedad de Internet y conexiones. Las desinstalaciones se podrán realizar en el siguiente horario: lunes a viernes de 9:00 AM 5:00 PM y sábado de 9 AM a 2 PM.

## Atención al público

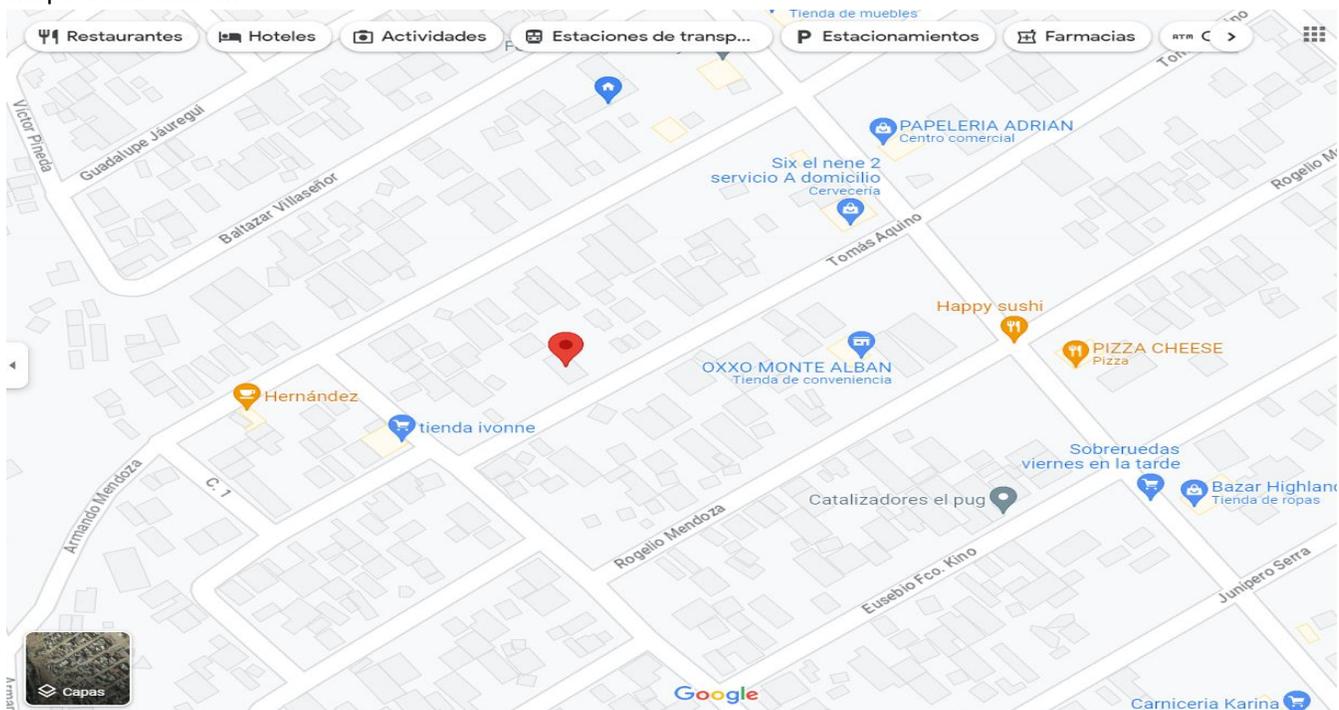
Horarios de atención personal de Lunes a Viernes de 9:00 AM 5:00 PM y sábado de 9 AM a 2 PM

Horario de atención Telefónica 24/7 los 365 días al año. Tel: (664) 508-16-74

Página de internet: <https://www.internetyconexiones.com/>

Domicilio: Calle Tomas Aquino, Colonia Altiplano, Tijuana B.C CP. 22204 N.14.

Mapa de ubicación:



## Opciones de Pago

El usuario podrá revisar las opciones para realizar sus pagos que se encuentran publicados en <https://www.internetyconexiones.com/>, De igual forma adjunto los datos en este espacio.

En Bancoppel, pagando en ventanilla:

Deposito a cuenta de débito BanCoppel con el numero: 4169 1604 8807 7083

Enviar la foto del comprobante de pago por WhatsApp al número: 664-508-16-74

Si realizas una transferencia:

Tarjeta de débito: 4169 1604 8807 7083

Cuenta clave Interbancaria: 137028101626710793

Enviar comprobante de pago por WhatsApp al número: 664-508-16-74

## Quejas

El usuario podrá presentar cualquier queja o reclamación en relación con el servicio a través de los Centros de Atención a Clientes, vía telefónica o electrónica, en los días y horarios proporcionados para tales efectos y que se encuentran publicados en <https://www.internetyconexiones.com/>, los adjunto de igual forma aquí en el documento.

Centros de atención a clientes:

Tel: (664) 508-16-74

Correo: [internetconexioneswireless@gmail.com](mailto:internetconexioneswireless@gmail.com)

Correo: [luuisangell@gmail.com](mailto:luuisangell@gmail.com)

Horarios: Lunes a Viernes 9:00 AM a 5:00 PM y Sábado de 9 AM a 2 PM

## Calidad

El Servicio de acceso a internet serán 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 en los Centros de Atención a Clientes, en la página <https://www.internetyconexiones.com/> dándole clic aquí.

## Equipos Terminales

1. Los equipos terminales que se proporcionan son los siguientes:

Antena marca Ubiquiti, modelo LBE-M5-23, Puerto 10/100, alimentación 24V 0.2 Amp, Peso de 750g, equipo de polaridad simple 1x1, modo de operación: Access point y estación, airOS 6, Temperatura de operación de -40 a 70 grados, montaje en mástil, dimensiones: 362x267x184 mm.

Router's marca TP-Link, modelos TL-WR840N y TL-WR850N

Estándar WiFi 802.11 b/g/n, Modos de operación: Punto de Acceso / Enrutador / Repetidor, and de operación 2.4 GHz, Transmisión inalámbrica hasta 300 Mbps, 1 puerto WAN, 4 puertos LAN, Alimentación: 9 Vcc / 0.6 A (fuente incluida), Dimensiones: 7.2 \* 5.0 \* 1.4 in (182\*128\*35mm).

Cuando el equipo se entrega al usuario en la modalidad de comodato, toda reparación o reposición corre por cuenta de Internet y Conexiones.

En caso de que el equipo de esté financiando, se atenderá a la garantía de su fabricante o distribuidor.

Los equipos no cuentan con bloqueo alguno.

### **Compensaciones y Bonificaciones**

Las compensaciones y bonificaciones por fallas en el servicio o cualquier otra establecida en el Contrato de Adhesión correspondiente, se tramitarán previo reporte del usuario y de resultar procedentes se efectuarán por los medios que pacten las partes a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de la fecha en que se verifique el supuesto para el pago de la compensación o bonificación, el cual deberá reflejarse en el siguiente estado de cuenta o factura emitida al usuario.