

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

En cumplimiento a lo 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), se hace de conocimiento de los usuarios de INTERNET, SERVICIOS, ENLACES Y COMUNICACIONES, S.A. DE C.V. 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. Para el caso de contratar a plazo fijo, la penalidad por terminación anticipada será del 20% del monto total que falte por cubrir del plazo forzoso. 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 <http://www.isecom.mx/>

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, SERVICIOS, ENLACES Y COMUNICACIONES, S.A. DE C.V. 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

Desinstalación

En el caso de servicio de Internet en casa e internet empresarial, una vez cancelado el contrato, se agendará una cita para la desinstalación. Personal de INTERNET, SERVICIOS, ENLACES Y COMUNICACIONES, S.A. DE C.V. 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, SERVICIOS, ENLACES Y COMUNICACIONES, S.A. DE C.V. Las desinstalaciones se podrán realizar en el siguiente horario: Lunes a Viernes de 9:00 AM 5:00 PM.

Atención al público

Horarios de atención personal de Lunes a Viernes de 9:00 AM 5:00 PM
Horario de atención Telefónica 24/7 365 días al año. Tel: (616) 1194716
Página de internet: <http://www.isecom.mx/>

Domicilio: Avenida Tierra y Libertad número 404, Poblado Emiliano Zapata, Vicente Guerrero, San Quintín, Baja California, C.P. 22920

Mapa de ubicación:

Opciones de Pago

El usuario podrá revisar las opciones para realizar sus pagos que se encuentran publicados en <http://www.isecom.mx/>

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 <http://www.isecom.mx/> mismos que son:

Centros de atención a clientes:

Tel: (616) 1194716

Horarios: Lunes a Viernes 9:00 AM a 5:00 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 <http://www.isecom.mx/> o bien dando click aquí

Equipos Terminales

1. Los equipos terminales que se proporcionan son módems con las siguientes características:

Marca: Ubiquiti y TP- Link Modelo: LBE5ACGEN2 y TL-WR850N.

Poner todas las especificaciones, características técnicas y de operación.

Cuando el equipo se entrega al usuario en la modalidad de comodato, toda reparación o reposición corre por cuenta de INTERNET, SERVICIOS, ENLACES Y COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.

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.