

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 internet fijo –en lo siguiente, el “**Servicio**”–, que presta el concesionario **FÉLIX SAÚL CRUZ LÓPEZ** –en adelante, el “**Proveedor**”, 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 el Proveedor podrán sujetarse a un plazo forzoso por la contratación de una promoción vigente, el cual no podrán exceder un plazo de 24 (veinticuatro) meses; en este caso, si el usuario solicita la terminación anticipada del contrato de adhesión se obliga a pagar al Proveedor 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
<p align="center">Contratación del Servicio</p>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Original y copia simple de identificación oficial vigente.</p> <p>b) Copia simple y original de comprobante de domicilio reciente.</p> <p>Personas Morales:</p> <p>a) copia certificada y simple del acta constitutiva o compulsas, inscrita en el Registro Público de Comercio -RPC-.</p> <p>b) Copia certificada y simple del poder del representante legal.</p> <p>c) Original y copia simple de identificación oficial vigente del representante legal.</p> <p>d) RFC y domicilio fiscal.</p>	<p>a) Directamente en el centro de atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención podrán consultarse en el portal de internet: https://inter-com.mx/.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica al número 954 202 7252, disponible de lunes a viernes 8:30 am a 5:30 pm y sábados 8:30 am a 2:30 pm.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: intercompxm@gmail.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>d) Enviando un correo a través de whatsapp al número 954 202 7252, disponible de lunes a viernes 8:30 am a 5:30 pm y sábados 8:30 am a 2:30</p>	<p align="center">De 1 a 3 días hábiles</p>	<p>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.</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 align="center">Gratuito</p>

		<p>pm.</p> <p>El solicitante deberá identificarse con un ejecutivo y manifestar su intención de 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>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) Directamente en el centro de atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención podrán consultarse en el portal de internet: https://inter-com.mx/.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica al número 954 202 7252, disponible de lunes a viernes 8:30 am a 5:30 pm y sábados 8:30 am a 2:30 pm.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: intercompxm@gmail.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>d) Enviando un correo a través de whatsapp al número 954 202 7252, disponible de lunes a viernes 8:30 am a 5:30 pm y sábados 8:30 am a 2:30 pm.</p> <p>El titular del Servicio debe presentarse en el Centro de Atención o, en su caso, su representante legal; deberá identificarse con un ejecutivo y manifestar su intención de cancelar el Servicio. A la solicitud le será asignado un número de folio que se le</p>	De 1 a 3 días hábiles.	<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>	Gratuito

		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).			
Reporte de Fallas	<p>Personas físicas:</p> <p>a) identificación oficial vigente</p> <p>b) Comprobante de domicilio</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>a) Directamente en el centro de atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención podrán consultarse en el portal de internet: https://inter-com.mx/.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica al número 954 202 7252, el cual se encuentra disponible las 24 horas, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: intercompxm@gmail.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>d) Enviando un correo a través de whatsapp al número 954 202 7252, disponible de lunes a viernes 8:30 am a 5:30 pm y sábados 8:30 am a 2:30 pm.</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</p>	72 horas.	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.	Gratuito

		un número de folio para seguimiento del titular o su representante legal.			
Cambio de domicilio	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Identificación oficial vigente</p> <p>b) Comprobante del nuevo domicilio</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 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>a) Directamente en el centro de atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención podrán consultarse en el portal de internet: https://inter-com.mx/ .</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica al número 954 202 7252, disponible de lunes a viernes 8:30 am a 5:30 pm y sábados 8:30 am a 2:30 pm.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: intercompxm@gmail.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>d) Enviando un correo a través de whatsapp al número 954 202 7252, disponible de lunes a viernes 8:30 am a 5:30 pm y sábados 8:30 am a 2:30 pm.</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</p>	28 a 72 horas	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$850.00 M.N.

		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 titular del Servicio	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de identificación oficial vigente. b) Copia simple de comprobante de domicilio. c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado. d) Original y copia simple de la identificación oficial vigente del nuevo titular. e) Copia simple del comprobante de domicilio del nuevo titular. f) 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) Directamente en el centro de atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención podrán consultarse en el portal de internet: https://inter-com.mx/ .</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica al número 954 202 7252, disponible de lunes a viernes 8:30 am a 5:30 pm y sábados 8:30 am a 2:30 pm.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: intercompxm@gmail.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>d) Enviando un correo a través de whatsapp al número 954 202 7252, disponible de lunes a viernes 8:30 am a 5:30 pm y sábados 8:30 am a 2:30 pm.</p> <p>De manera presencial en el(los) Centro(s) de Atención, dentro del horario de atención. 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,</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

		firmando ambas partes.			
Reubicación de equipos terminales dentro del mismo domicilio de instalación	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Identificación oficial vigente. b) Comprobante de domicilio</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) Directamente en el centro de atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención podrán consultarse en el portal de internet: https://inter-com.mx/ .</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica al número 954 202 7252, disponible de lunes a viernes 8:30 am a 5:30 pm y sábados 8:30 am a 2:30 pm.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: intercompxm@gmail.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>d) Enviando un correo a través de whatsapp al número 954 202 7252, disponible de lunes a viernes 8:30 am a 5:30 pm y sábados 8:30 am a 2:30 pm.</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>	48 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$300.00 M.N.

<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) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC b) Copia simple del poder del representante legal. Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión</p>	<p>a) Directamente en el centro de atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención podrán consultarse en el portal de internet: https://inter-com.mx/ .</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica al número 954 202 7252, disponible de lunes a viernes 8:30 am a 5:30 pm y sábados 8:30 am a 2:30 pm.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: intercompxm@gmail.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>d) Enviando un correo a través de whatsapp al número 954 202 7252, disponible de lunes a viernes 8:30 am a 5:30 pm y sábados 8:30 am a 2:30 pm.</p> <p>Una vez realizada la solicitud, 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 realizar la visita técnica.</p>	<p>48 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>\$350.00 M.N.</p>
<p>Reconexión</p>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de la identificación oficial vigente.</p>	<p>a) Directamente en el centro de atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención podrán</p>	<p>48 horas posteriores</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>\$50.00 M.N.</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>consultarse en el portal de internet: https://inter-com.mx/ .</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica al número 954 202 7252, el cual se encuentra disponible las 24 horas, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: intercompxm@gmail.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>d) Enviando un correo a través de whatsapp al número 954 202 7252, disponible de lunes a viernes 8:30 am a 5:30 pm y sábados 8:30 am a 2:30 pm.</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 del Proveedor, el Usuario podrá solicitar directamente en el Centro de Atención o a través de una llamada telefónica al número correspondiente, la reconexión respectiva.</p> <p>b. El Proveedor realizará la reconexión del Servicio suspendido, en un plazo máximo de 48 horas.</p>			
<p>Reposición de Equipo por causas</p>		<p>a) Directamente en el centro de atención, cuya ubicación, así como los</p>	<p>48 horas.</p>	<p>El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la</p>	<p>\$1,850.00 M.N.</p>

imputables al usuario	<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>d) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC</p> <p>e) Copia simple del poder del representante legal.</p> <p>f) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión</p>	<p>días y horarios de atención podrán consultarse en el portal de internet: https://inter-com.mx/ .</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica al número 954 202 7252, disponible de lunes a viernes 8:30 am a 5:30 pm y sábados 8:30 am a 2:30 pm.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: intercompxm@gmail.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>d) Enviando un correo a través de whatsapp al número 954 202 7252, disponible de lunes a viernes 8:30 am a 5:30 pm y sábados 8:30 am a 2:30 pm.</p> <p>Una vez presentada la solicitud y realizado el pago adicional correspondiente, el área técnica acordará con el usuario la fecha y hora para entrega e instalación del nuevo equipo.</p>		<p>documentación correspondiente.</p>	
Equipo adicional incluido en el paquete contratado	<p>Personas físicas:</p> <p>e) Copia simple de la identificación oficial vigente.</p> <p>f) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado</p>	<p>a) Directamente en el centro de atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención podrán consultarse en el portal de internet: https://inter-com.mx/ .</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica al número 954 202 7252, disponible de lunes a viernes 8:30 am a 5:30 pm y sábados</p>	<p>48 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>\$550.00 M.N.</p>

	<p>Personas Morales:</p> <p>f) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC</p> <p>g) Copia simple del poder del representante legal.</p> <p>Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión</p>	<p>8:30 am a 2:30 pm.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: intercompxm@gmail.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>d) Enviando un correo a través de whatsapp al número 954 202 7252, disponible de lunes a viernes 8:30 am a 5:30 pm y sábados 8:30 am a 2:30 pm.</p> <p>Una vez presentada la solicitud y realizado el pago adicional correspondiente, el área técnica acordará con el usuario la fecha y hora para entrega e instalación del nuevo equipo.</p>			
<p>Instalación de equipo adicional incluido en el paquete contratado</p>	<p>Personas físicas:</p> <p>g) Copia simple de la identificación oficial vigente.</p> <p>h) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado</p> <p>Personas Morales:</p> <p>h) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC</p> <p>i) Copia simple del poder del representante legal.</p>	<p>a) Directamente en el centro de atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención podrán consultarse en el portal de internet: https://inter-com.mx/.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica al número 954 202 7252, disponible de lunes a viernes 8:30 am a 5:30 pm y sábados 8:30 am a 2:30 pm.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: intercompxm@gmail.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p>	<p>48 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>\$550.00 M.N.</p>

	Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión	<p>d) Enviando un correo a través de whatsapp al número 954 202 7252, disponible de lunes a viernes 8:30 am a 5:30 pm y sábados 8:30 am a 2:30 pm.</p> <p>Una vez presentada la solicitud y realizado el pago adicional correspondiente, el área técnica acordará con el usuario la fecha y hora para entrega e instalación del nuevo equipo.</p>			
Cambio de contraseña de equipo terminal	<p>Personas físicas:</p> <p>i) Copia simple de la identificación oficial vigente.</p> <p>j) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado</p> <p>Personas Morales:</p> <p>j) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC</p> <p>k) Copia simple del poder del representante legal.</p> <p>Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión</p>	<p>a) Directamente en el centro de atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención podrán consultarse en el portal de internet: https://inter-com.mx/.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica al número 954 202 7252, disponible de lunes a viernes 8:30 am a 5:30 pm y sábados 8:30 am a 2:30 pm.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: intercompxm@gmail.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>d) Enviando un correo a través de whatsapp al número 954 202 7252, disponible de lunes a viernes 8:30 am a 5:30 pm y sábados 8:30 am a 2:30 pm.</p> <p>Una vez presentada la solicitud y realizado</p>	48 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$200.00 M.N.

		el pago adicional correspondiente, el área técnica acordará con el usuario la fecha y hora para realizar el cambio contraseña.			
Cambio de titular	<p>Personas físicas:</p> <p>k) Copia simple de la identificación oficial vigente.</p> <p>l) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado</p> <p>Personas Morales:</p> <p>l) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC</p> <p>m) Copia simple del poder del representante legal.</p> <p>Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión</p>	<p>a) Directamente en el centro de atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención podrán consultarse en el portal de internet: https://inter-com.mx/.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica al número 954 202 7252, disponible de lunes a viernes 8:30 am a 5:30 pm y sábados 8:30 am a 2:30 pm.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: intercompxm@gmail.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>d) Enviando un correo a través de whatsapp al número 954 202 7252, disponible de lunes a viernes 8:30 am a 5:30 pm y sábados 8:30 am a 2:30 pm.</p> <p>Una vez presentada la solicitud, el área administrativa acordará con el usuario la fecha y hora para realizar el cambio contraseña.</p>	48 horas.	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

Atención en el centro de atención: de lunes a viernes 8:30 am a 5:30 pm y sábados 8:30 am a 2:30 pm.

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 del Proveedor 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 viernes 8:30 am a 5:30 pm y sábados 8:30 am a 2:30 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 del Proveedor 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 del Proveedor. Las desinstalaciones se podrán realizar en el siguientes días y horarios: de lunes a viernes 8:30 am a 5:30 pm y sábados 8:30 am a 2:30 pm.

Opciones de Pago

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

A. Pago en Efectivo, directamente en los Centros de Atención

B. Transferencia bancaria o depósito bancario, este último directamente en ventanilla bancaria o tiendas Oxxo, utilizando los siguientes datos:

- Institución Bancaria: BBVA México
- Número de tarjeta: 4152 3138 8671 4018
- Número de cuenta: 159 067 8063
- Clabe: 012 624 015906780634

En caso de que el usuario realice el depósito a tarjeta de Bancomer, a través de una tienda Oxxo, se le cobrará una comisión de \$18.00 (dieciocho pesos M.N. 00/100)

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:

- Directamente en el centro de atención cuya ubicación, así como los días y horarios de atención podrán consultarse en el portal de internet: <https://inter-com.mx/>.
- Comunicándose vía telefónica al número 954 202 7252, el cual se encuentra disponible las 24 horas, los 365 días del año.
- Enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: intercompxm@gmail.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Enviando un correo a través de whatsapp al número 954 202 7252, disponible de lunes a viernes 8:30 am a 5:30 pm y sábados 8:30 am a 2:30 pm.

Calidad del Servicio

El Servicio será provisto de acuerdo con los índices y parámetros de calidad que establezca la Comisión Reguladora 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 del Proveedor, en la liga: <https://inter-com.mx/>.

Equipos Terminales

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

Marca: TP-LINK| Modelo: TL-WR850N

Especificaciones Técnicas:

Interface	4 10/100Mbps LAN PORTS 1 10/100Mbps WAN PORT
Botón	WPS/RESET Button
Fuente de Alimentación Externa	9VDC / 0.6A
Estándares Inalámbricos	IEEE 802.11n, IEEE 802.11g,

	IEEE 802.11b
Dimensiones (W X D X H)	7.2 x 5.0 x 1.4in.(182 x 128 x 35 mm)
Antena	2 Antennas
Frecuencia	2.4-2.4835GHz
Tasa de Señal	11n: Up to 300Mbps(dynamic) 11g: Up to 54Mbps(dynamic) 11b: Up to 11Mbps(dynamic)
Funciones Inalámbricas	Enable/Disable Wireless Radio, WDS Bridge, WMM, Wireless Statistics
Seguridad Inalámbrica	64/128-bit WEP, WPA / WPA2,WPA-PSK / WPA2-PSK
Potencia de Transmisión	CE: <20dBm FCC: <30dBm
Calidad de servicio	WMM, Bandwidth Control
WAN Type	Dynamic IP/Static IP/PPPoE/ PPTP/L2TP
Administración	Access Control Local Management Remote Management Aginet Config (Optional)

DHCP	Server, Client, DHCP Client List, Address Reservation
Port Forwarding	Virtual Server, Port Triggering, UPnP, DMZ
Dynamic DNS	DynDns, Comexe, NO-IP
VPN Pass-Through	PPTP, L2TP, IPSec (ESP Head)
Control de Acceso	Parental Control, Local Management Control, Host List, Access Schedule, Rule Management
Seguridad de cortafuegos	DoS, SPI Firewall IP Address Filter/MAC Address Filter/Domain Filter IP and MAC Address Binding
Protocolos	Support IPv4 and IPv6
Red de invitados	2.4GHz Guest Network x1

Marca: UBIQUITI Modelo: LBE-5AC-GEN2

Especificaciones Técnicas

- Puertos: 1 puerto de datos 10/100/1000 Mbps
- Sistema operativo: airOS® 8
- Modos de operación: Access point, Estación
- Procesador: MIPS 74Kc
- Memoria: 64 MB DDR2
- LEDs indicadores: Power, Ethernet
- Consumo máximo de potencia: 7W

- Método de alimentación PoE: Passive PoE (Pairs 4, 5+; 7, 8 Return)
- Rango de voltaje soportado: 24V ± 10%
- Ganancia de antena: 23 dBi
- Anchos de canal ajustable:
- PtP: 10/20/30/40/50/60/80 MHz
- PtMP: 10/20/30/40 MHz
- Procesador MIPS
- Seguridad WPA2 AES
- Radio de administración en 2.4 GHz
- SNR mejorado
- Inmunidad al ruido mejorada
- Selección automática de canal
- Control de potencia de transmisión: Automático/Manual
- Selección automática de distancia (ACK Timing)
- airMagic® Channel Selection Tool
- Interfaz de usuario rediseñada
- Cambios de configuración dinámicos
- Validación instantánea de entrada
- Tecnología HTML5
- Optimización para dispositivos móviles
- Estadísticas detalladas del dispositivo
- Herramientas de diagnóstico completas

El Proveedor 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 Proveedor siempre y cuando esta no derive de causas imputables al usuario.

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.