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 **IGNACIO ZAVALA CORONA** –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 pactar un plazo máximo de permanencia por la adquisición de un equipo terminal, mismo que no excederá de 18 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
Contratación del Servicio	Personas físicas: a) Original y copia simple de identificación oficial vigente. b) Copia simple y original de comprobante de domicilio reciente. Personas Morales: a) copia certificada y simple del acta constitutiva o compulsa, inscrita en el Registro Público de Comercio -RPC-. b) Copia certificada y simple del poder del representante legal.	a) Comunicándose vía telefónica a los números 755 554 8506 y 755 554 7147. El número 755 554 8506 se encuentra disponible las 24 horas del día los 365 días del año, mientras que el número 755 554 7147 se encuentra disponible de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados 9:00 am a 2:00 pm. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@iztanet.com, disponible las 24 horas del día, los 365	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. 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	Gratuito

	c) Original y copia simple de identificación oficial vigente del representante legal. d) RFC y domicilio fiscal.	días del año. c) Enviando un mensaje vía WhatsApp al número 758 109 3547, lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados 9:00 am a 2:00 pm. 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.		titular.	
Cancelación del Servicio	Personas físicas: a) Original y copia simple de la identificación oficial vigente. b) Copia simple y original de comprobante de domicilio reciente. Personas Morales, adicionalmente: a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC. b) Copia simple del poder del representante. c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.	a) Comunicándose vía telefónica a los números 755 554 8506 y 755 554 7147. El número 755 554 8506 se encuentra disponible las 24 horas del día los 365 días del año, mientras que el número 755 554 7147 se encuentra disponible de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados 9:00 am a 2:00 pm. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@iztanet.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un mensaje vía WhatsApp al número 758 109 3547, lunes a viernes	De 1 a 3 días hábiles.	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. 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.	Gratuito

		de 9:00 am a 6:00 pm y sábados 9:00 am a 2:00 pm. 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 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	Personas físicas: a) identificación oficial vigente b) Comprobante de domicilio Personas Morales, adicionalmente: a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC. b) Copia simple del poder del representante.	a) Comunicándose vía telefónica a los números 755 554 8506 y 755 554 7147. El número 755 554 8506 se encuentra disponible las 24 horas del día los 365 días del año, mientras que el número 755 554 7147 se encuentra disponible de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados 9:00 am a 2:00 pm. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@iztanet.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.	24 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

		c) Enviando un mensaje vía WhatsApp al número 758 109 3547, disponible las 24 horas del día, los 365 día del año. 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 de los medios antes señalados. Una vez realizado el reporte, se le asignará un número de folio para seguimiento del titular o su representante legal.			
Cambio de domicilio	Personas físicas: a) Identificación oficial vigente b) Comprobante del nuevo domicilio Personas Morales, adicionalmente: 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. d) comprobante de domicilio del nuevo lugar de	a) Comunicándose vía telefónica a los números 755 554 8506 y 755 554 7147. El número 755 554 8506 se encuentra disponible las 24 horas del día los 365 días del año, mientras que el número 755 554 7147 se encuentra disponible de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados 9:00 am a 2:00 pm. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@iztanet.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.	Entre 3 a 5 días hábiles	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	$500.00 M.N.

	instalación	c) Enviando un mensaje vía WhatsApp al número 758 109 3547, lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados 9:00 am a 2:00 pm. 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. El área de atención al usuario revisará la procedencia de la solicitud (si se encuentra 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 de contraseña del(os) (Equipo(s)	Personas físicas: a) Copia simple de identificación oficial vigente. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado. Personas Morales: a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC. b) Copia simple del poder del representante	a) Comunicándose vía telefónica a los números 755 554 8506 y 755 554 7147. El número 755 554 8506 se encuentra disponible las 24 horas del día los 365 días del año, mientras que el número 755 554 7147 se encuentra disponible de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados 9:00 am a 2:00 pm. b) Enviando un correo electrónico a la	24 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.

	legal. c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.	dirección: contacto@iztanet.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un mensaje vía WhatsApp al número 758 109 3547, lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados 9:00 am a 2:00 pm. Una vez recibida la solicitud, el área de atención turnará la solicitud al área técnica 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	Personas físicas: 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.	a) Comunicándose vía telefónica a los números 755 554 8506 y 755 554 7147. El número 755 554 8506 se encuentra disponible las 24 horas del día los 365 días del año, mientras que el número 755 554 7147 se encuentra disponible de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados 9:00 am a 2:00 pm.	24 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito

	Personas Morales: 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.	b) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@iztanet.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un mensaje vía WhatsApp al número 758 109 3547, lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados 9:00 am a 2:00 pm. 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, firmando ambas partes			
Reubicación de equipo terminal dentro del mismo domicilio de instalación	Personas físicas: a) Identificación oficial vigente. b) Comprobante de domicilio Personas Morales, adicionalmente: a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC b) Copia simple del poder del representante legal.	a) Comunicándose vía telefónica a los números 755 554 8506 y 755 554 7147. El número 755 554 8506 se encuentra disponible las 24 horas del día los 365 días del año, mientras que el número 755 554 7147 se encuentra disponible de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00	24 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	$500.00 M.N.

	c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado	pm y sábados 9:00 am a 2:00 pm. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@iztanet.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un mensaje vía WhatsApp al número 758 109 3547, lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados 9:00 am a 2:00 pm. 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. 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.			
Visita Técnica por causas imputables al usuario	Personas físicas: a) Copia simple de la identificación oficial vigente. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado Personas Morales:	a) Comunicándose vía telefónica a los números 755 554 8506 y 755 554 7147. El número 755 554 8506 se encuentra disponible las 24 horas del día los 365 días del año, mientras que el número	72 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	$450.00 M.N.

	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	755 554 7147 se encuentra disponible de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados 9:00 am a 2:00 pm. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@iztanet.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un mensaje vía WhatsApp al número 758 109 3547, lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados 9:00 am a 2:00 pm. Una vez realizada la solicitud, se genera un número de folio con el cual podrá darle seguimiento. 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.			
Reconexión	Personas físicas: a) Copia simple de la identificación oficial vigente. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado Personas Morales:	a) Comunicándose vía telefónica a los números 755 554 8506 y 755 554 7147. El número 755 554 8506 se encuentra disponible las 24 horas del día los 365	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

	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	días del año, mientras que el número 755 554 7147 se encuentra disponible de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados 9:00 am a 2:00 pm. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@iztanet.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un mensaje vía WhatsApp al número 758 109 3547, lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados 9:00 am a 2:00 pm. La reconexión del Servicio se llevará a cabo conforme a lo siguiente: 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. b. El Proveedor realizará la reconexión del Servicio suspendido, en un plazo máximo de 48 horas.			

Reposición de Equipo por causas imputables al usuario	Personas físicas: c) Copia simple de la identificación oficial vigente. d) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado Personas Morales: d) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC e) Copia simple del poder del representante legal. f) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión	a) Comunicándose vía telefónica a los números 755 554 8506 y 755 554 7147. El número 755 554 8506 se encuentra disponible las 24 horas del día los 365 días del año, mientras que el número 755 554 7147 se encuentra disponible de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados 9:00 am a 2:00 pm. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@iztanet.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un mensaje vía WhatsApp al número 758 109 3547, lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados 9:00 am a 2:00 pm. 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, firmando ambas partes	72 horas	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	$800.00 M.N.

Horarios de Atención al Público

Días y horarios de atención telefónica en los números 755 554 8506 y 755 554 7147 con los siguientes: el número 755 554 8506 se encuentra disponible las 24 horas del día los 365 días del año, mientras que el número 755 554 7147 se encuentra disponible de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados 9:00 am a 2:00 pm.
Días y horarios de atención en el correo electrónico contacto@iztanet.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
Página de internet: http://iztanet.com/

Procedimiento para instalar y desinstalar equipos

Instalación

El Proveedor 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 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 de 9:00 am a 6:00 pm y sábados 9:00 am a 2:00 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 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 de 9:00 am a 6:00 pm y sábados 9:00 am a 2:00 pm.

Opciones de Pago

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

I. En efectivo, directamente en el centro de atención
II. Por transferencia bancaria y/o depósito bancario utilizando los datos bancarios que el Proveedor habilite para ello, mismas que podrán consultarse en el portal de internet del Proveedor, en los estados de cuenta o el usuario podrá solicitarlos comunicándose a los números 755 554 8506 y 755 554 7147 o enviando un correo a contacto@iztanet.com.

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 a los números 755 554 8506 y 755 554 7147.

El número 755 554 8506 se encuentra disponible las 24 horas del día los 365 días del año, mientras que el número 755 554 7147 se encuentra disponible de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados 9:00 am a 2:00 pm.

- Enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: contacto@iztanet.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Enviando un mensaje vía WhatsApp al número 758 109 3547, 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 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: http://iztanet.com/

Equipos Terminales

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

Modelo: DS-3WR12C | Marca: HIKVISION

- Product Dimension - (W × H × D)248.40 mm × 154.80 mm × 213.34 mm (9.78"× 6.09"× 8.40")

- Package Dimension - (W × H × D)306 mm × 290 mm × 59 mm (12.05"× 11.42"× 2.32")
- Peso neto - 0.222 kg (0.489 lb)
- Lista de empaque Wireless Router x 1, Ethernet cable × 1, Quick installation guide × 1
- Método de embalaje Single pack
- Temperatura de trabajo0 ℃ to 40 ℃ (32 ℉ to 104 ℉)
- Condiciones de Humedad 10% to 90% RH non-condensing
- Temperatura de almacenamiento -40 ℃ to 70 ℃ (-40 ℉ to 158 ℉)
- Humedad de almacenamiento 5% to 90% RH non-condensing
- Modo de instalación Desktop installation
- Max. El consumo de energía ≤ 9 W
- Peso bruto 0.722 kg (1.592 lb)
- **Parámetro inalámbrico**
- Data Rate ≤ 1167 Mbps
- 2.4 GHz: 300 Mbps
- 5 GHz: 867 Mbps
- Estándar inalámbrico IEEE 802.11/a/n/ac wave 2 @5GHz, IEEE 802.11b/g/n @2.4GHz
- Banda de frecuencia de trabajo2.4 GHz, 5 GHz
- Poder de transmisión CE: <20 dBm(2.4G) <23 dBm(5G)
- Wireless Performance
- 4 × 4 MU-MIMO supported

Modelo: ARCHERC6 | Marca: TP-LINK

	WIRELESS	
Standards and Protocols		**Wi-Fi 5** IEEE 802.11ac/n/a 5 GHz IEEE 802.11n/b/g 2.4 GHz

WIRELESS

WiFi Speeds	**AC1200** 5 GHz: 867 Mbps (802.11ac) 2.4 GHz: 300 Mbps (802.11n) **3 Bedroom Houses**
WiFi Range	4× Fixed High-Performance Antennas Multiple antennas form a signal-boosting array to cover more directions and large areas Beamforming Concentrates wireless signal strength towards clients to expand WiFi range **Medium**
WiFi Capacity	Dual-Band Allocate devices to different bands for optimal performance MU-MIMO Simultaneously communicates with multiple MU-MIMO clients
Working Modes	Router Mode Access Point Mode

Processor	Qualcomm CPU
Ethernet Ports	1× Gigabit WAN Port 4× Gigabit LAN Ports
Botones	WPS/Wi-Fi Button Power On/Off Button Reset Button
Power	12 V ⎓ 1 A

SOFTWARE

Protocols	IPv4 IPv6
OneMesh™	OneMesh™ Supported Without replacing your existing devices or buying a whole new WiFi ecosystem, OneMesh™ helps you create a more flexible network that covers your entire home with TP-Link OneMesh™ products. Learn More> All OneMesh Products>

SOFTWARE

Parental Controls	URL Filtering Time Controls
WAN Types	Dynamic IP Static IP PPPoE PPTP L2TP
Quality of Service	QoS by Device
NAT Forwarding	Virtual Servers Port Forwarding Port Triggering DMZ UPnP
IPTV	IGMP Proxy IGMP Snooping Bridge Tag VLAN
DHCP	Address Reservation DHCP Client List Server
DDNS	NO-IP DynDNS

SOFTWARE

Management Features	Tether App Webpage Check Web Emulator>

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 está información al usuario.

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

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.