

CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Los niveles de calidad de los servicios ofrecidos por SIC cumplen con los valores establecidos como obligatorios por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), de conformidad con los Parámetros de Calidad vigentes.

Los compromisos de calidad asumidos por SIC están detallados en el contrato de adhesión correspondiente a cada plan o paquete de servicios. En dicho contrato se incluyen, entre otros aspectos, las especificaciones técnicas y comerciales aplicables, así como las condiciones relativas a la calidad del servicio y, en su caso, la velocidad contratada para el servicio de telecomunicaciones.

Sin perjuicio de lo anterior, SIC realiza de manera permanente diversas acciones preventivas y correctivas, entre las que se destacan:

- Mantenimientos de servicios o equipos conforme a los convenios o contratos establecidos con el cliente.
- La ejecución de actividades de monitoreo de red, a cargo de centros de atención especializados, con el fin de asegurar la operación continua y eficiente de los servicios prestados.
- Atención a clientes para asegurar la calidad en los servicios.