



Preguntas Frecuentes

¿Dónde puedo contratar el Servicio de Internet?

Si quieres contratar los servicios de internet de Tecnycompsa, deberás dirigirte a cualquiera de las oficinas ubicadas en las siguientes direcciones:

- Yantzaza: Av. Iván Ríofrío entre Girasoles y Begonias.
- Nangaritzá: Calle Carlos Vélez entre Av. Jorge Mosquera y 26 de Noviembre

¿Cuáles son los Requisitos para contratar el Servicio de Internet?

Los requisitos para contratar el servicio de internet de son los siguientes:

- Cédula de identidad.
- Planilla de Servicios Básicos.
- Dirección exacta del domicilio (Nombres de Calles y una Referencia).
- Dos números telefónicos de referencia.
- Correo electrónico.

¿Tienes Lentitud en el servicio?

Si presentas lentitud en tu servicio te recomendamos tener en cuenta lo siguiente:

- ¿Tengo instalado programas para descargar música o películas?
- Los programas P2P (peer to peer) sirven para realizar intercambio de archivos, mayormente películas y música. Están plagados de spyware o malware, lo que provoca un funcionamiento lento de tus dispositivos. Entre los más usados están: emule, atube catcher, Ares, uTorrent, etc.
- ¿Cuántos dispositivos conecto a mi red?
- Es importante tener en cuenta que la velocidad del servicio contratado se divide para el número de dispositivos (Computadores, teléfonos, Tablet, Smart TV, etc.) que conectes a tu red. Lo recomendable es conectar 3 dispositivos simultáneamente.
- ¿Uso aplicaciones de video por demanda?
- Las aplicaciones como Netflix, HBO, Blim, etc. recomienda una velocidad mínima de 25 megabits para visualizar el contenido en calidad HD FULL HD, 4K y aplicaciones como IPTV recomiendan entre 150 y 250 Megabits. Si se contrata una velocidad menor o igual en contenido podría mostrarse pixelado.
- Si el problema persiste por favor contáctanos a nuestro número de Soporte técnico 0993225820 en horario de 8am. a 22pm. y estaremos gustosos de ayudarte.

¿Qué puedo hacer en caso de quedarme sin servicio?

- Lo primero a tener en cuenta es estar al día con los pagos del servicio de Internet en las fechas acordadas (Los pagos normalmente son del 1 al 5 de cada mes, el día 6 de cada

mes su servicio amanecerá suspendido automáticamente si no canceló a tiempo, si su servicio se suspende en otras fechas es muy probable que si Ud. no lo pidió la empresa le asigne una fecha diferente por su antigüedad, no pierda esos privilegios de crédito y confianza que nuestra empresa ha depositado en Ud.).

- Verifica que todos los equipos de Tecnycompsa se encuentren encendidos:
 1. **Fibra Óptica:** ONT y el Router. Guíate en los adhesivos y las luces de encendido.
 2. **Radio Enlace:** La antena y el Router. Guíate en los adhesivos y las luces de encendido.

Reinicio de Equipos

- Si todos los equipos de Tecnycompsa están encendidos, reinícialos: apaga el Regulador de Voltaje, espera aproximadamente 3 minutos y vuelve a prenderlo, si no tienes un Regulador de Voltaje desconéctalos del toma eléctrico por lo menos 3 minutos y vuelve a enchufarlos.
- Si el problema persiste por favor contáctanos a nuestro número de Soporte técnico 0993225820 en horario de 8am. a 22pm. y estaremos gustosos de ayudarte.

¿Necesitas cambiar tu contraseña?

Para realizar el cambio de tu contraseña por favor contáctanos a nuestro número de Soporte Técnico 0993225820 en horario de 8am. a 22pm. y te ayudaremos de manera personalizada en el proceso.

¿Necesitas trasladar tu servicio a otro lugar?

El costo aproximado de traslado es de **\$50 + IVA**. Si tienes más de **1 año** con nosotros podrás acceder a un traslado sin costo por una sola vez.

Para solicitar el traslado puedes hacerlo ingresando a nuestro **PORTAL DE AUTOSERVICIO** o al correo ventas@tecnycmps.com.ec desde nuestro **Asistente Virtual al WhatsApp 0980700720** Por favor especifica claramente la dirección, numeración y referencias, si cuentas con las coordenadas exactas nos ayudarías mucho con el proceso.

Tecnycompsa, te entrega una cantidad de **200 metros de cable** para la instalación en tu nuevo domicilio si tu plan es de Fibra Óptica, si la distancia es mayor cancelaras la diferencia.

¿Te gustaría incrementar tu velocidad ahora?

Si quieres mayor velocidad para navegar puedes acceder a un plan superior al actual.

Para lo cual revisa **NUESTROS PLANES** en nuestro portal web. Elige el que mejor se adapte a tus necesidades y solicita el Aumento de Velocidad llamando a **0980700720**, un asesor atenderá tu requerimiento lo más pronto posible.

¿Quieres cambiar tu servicio a nombre de una nueva persona?

Para realizar el cambio de Representante Legal, se necesita colocar tu contrato a nombre de una nueva persona, para lo cual es indispensable que nos visites en nuestras oficinas.

Requisitos:

1. Carta de Cesión de Derechos en la que el titular actual transfiere el contrato al nuevo titular. Ver ejemplo (hoja siguiente).
2. Copias de Cédulas de las dos personas (Titular Actual y Nuevo Titular).
3. El nuevo titular realizará la firma del contrato a su nombre en nuestras oficinas.

Esta transacción no tiene ningún costo, y su aplicación será siempre a partir del mes siguiente de facturación.

Imagen Ejemplar:

Yantzaza, a xx de XXXX de 202X

Señores
Tecnycompsa.

A través del presente documento, yo (Nombre del Titular Actual) portador de la cédula de identidad # XXXXXXXXXXXX, transfiero los derechos de mi servicio de internet a (Nombre del Nuevo Titular) portador de la cédula de identidad # XXXXXXXXXXXX para que tanto el servicio como el pago del mismo sean de ahora en adelante su responsabilidad.

Atentamente

F.....
Nombres:.....
Cédula Id./Ruc:.....
Titular Actual