

CARACTERÍSTICAS, ESPECIFICACIONES Y ALCANCES DE LOS PAQUETES DE INTERNET FIJO QUE PRESTA EL CONCESIONARIO CONECTA, COMUNICACIÓN E INGENIERÍA, S.A. DE C.V.

Los paquetes del **servicio de internet fijo** –en adelante, el “**Servicio**”- que presta el concesionario **CONECTA, COMUNICACIÓN E INGENIERÍA, S.A. DE C.V.** -en lo subsecuente, el “**Proveedor**” -se encuentran debidamente registrados ante la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones -CRT-.

Características, especificaciones y alcances

1. El Proveedor presta los paquetes del Servicio bajo las tecnologías **inalámbrica en la que se transmiten datos a través de microondas**¹ y por **fibra óptica**².
2. El usuario se obliga a utilizar el Servicio exclusivamente para uso **residencial**, es decir, a utilizar el Servicio conforme al consumo de un sólo hogar sin fines de lucro.
3. El Proveedor cuenta con paquetes del Servicio en los cuales la velocidad de subida y bajada (carga y descargar) ofertada, **puede variar debido a que el servicio es asimétrico**³. Las velocidades ofertadas de cada paquete corresponden a la velocidad máxima de transferencia de datos alcanzable (Mbps) por el usuario, para navegar a la velocidad máxima de transferencia de datos se recomienda conectarse vía alámbrica al módem utilizando un cable ethernet.
4. El usuario no podrá, por ningún motivo, comercializar o revender el Servicio contratado, menos aún obtener algún lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero sin la debida autorización del Proveedor y la CRT.
5. Para contratar el Servicio, el usuario deberá firmar el contrato de adhesión correspondiente, el cual se encuentra previamente aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor, posteriormente, dentro de los siguientes 10 días hábiles contados a partir de la firma del contrato, el Proveedor instalará el Servicio. El mismo día de la instalación del Servicio, el usuario disfrutará de los beneficios incluidos.
6. Los paquetes se regirán bajo el esquema de mensualidad fijas por adelantado, es decir, se va a pagar el Servicio de manera previa a utilizarlo, dicho esquema va a operar bajo los términos y condiciones del pospago, exceptuando el momento del pago del Servicio. Cualquier cargo por el Servicio comienza en la fecha en la que efectivamente el Proveedor inicie la prestación del Servicio.
7. El usuario que contrate cualquiera de los paquetes deberá pagar, mensualmente y por adelantado, el costo señalado en el registro tarifario correspondiente. No se admiten pagos parciales.
8. Al contratar cualquiera de los paquetes, el usuario deberá pagar, por adelantado y en una sola exhibición, el costo adicional por concepto de instalación.
9. En caso de que el usuario realice pagos parciales o no realice el pago de la mensualidad dentro de los 5 días naturales posteriores a la fecha señalada en la carátula del contrato de adhesión que haya firmado, le será suspendido el Servicio. En este escenario, si el usuario desea continuar utilizando el Servicio, deberá pagar el costo de reconexión señalado en el registro tarifario correspondiente.

¹ Los paquetes denominados Conecta Aire Hogar y Conecta Aire Plus.

² Los paquetes denominados Conecta Hogar y Hogar Plus.

10. Para hacer uso del Servicio, el usuario deberá adquirir directamente del Proveedor el equipo terminal, el cual se le entregará bajo la figura de comodato o compraventa. En este caso de que el equipo terminal se entregue bajo la figura de comodato, dicho equipo es propiedad del Proveedor y el usuario está obligado a devolverlo, únicamente presentando el desgaste natural por el paso del tiempo, una vez que se dé por terminado el Servicio.
11. En caso de que el equipo se entregue en compraventa, este se encontrará bloqueado, es decir, no podrá utilizarse con otro proveedor de servicios de telecomunicaciones. El usuario podrá solicitar su desbloqueo tan pronto haya pagado el costo total del equipo.
12. Al contratar este paquete el usuario se sujeta a un plazo forzoso de 12 meses, salvo que el Proveedor registre ante la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones -CRT- alguna promoción que permita un plazo menor. En caso de que el usuario se haya sujetado a un plazo forzoso y solicite la terminación anticipada del Servicio, deberá pagar al Proveedor el 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso.
13. El usuario deberá utilizar el Servicio únicamente en el domicilio en donde se efectuó la instalación, señalado en la carátula del contrato de adhesión que haya firmado, o aquel a donde se traslade el Servicio en caso de que el usuario solicite el cambio de domicilio de este.
14. En caso de que el usuario desee cambiar el Servicio a otro domicilio, deberá pagar el costo adicional establecido en el registro tarifario correspondiente.
15. En caso de que deba efectuarse alguna visita técnica por causas imputables al usuario, este deberá pagar el costo adicional establecido en el registro tarifario correspondiente. Las causas imputables al usuario se enuncian a continuación, mas no se limitan únicamente a estas: i) manipulación total o parcial del equipo y/o los accesorios de este por parte del usuario, es decir, abrir el equipo, insertar algún elemento desconocido, insertar piezas o partes de otro equipo ajeno, quitar piezas o partes del equipo, etc., ii) falla por derrame de líquidos o sustancias, iii) rayaduras y/o mordeduras de mascotas domésticas o fauna silvestre, iv) invasión de plagas y/o insectos dentro del equipo v) daños físicos totales o parciales del equipo por choques, golpes o caídas fuertes y vi) daños físicos totales o parciales del equipo por sobrevoltajes o irregularidades en las conexiones y/o cables en el domicilio del usuario.
16. En caso de se requiera la reposición del equipo terminal o del equipo extensor por causas imputables al usuario, este deberá pagar el costo adicional establecido el registro tarifario correspondiente. Las causas imputables al usuario se enuncian a continuación, mas no se limitan únicamente a estas: i) manipulación total o parcial del equipo y/o los accesorios de este por parte del usuario, es decir, abrir el equipo, insertar algún elemento desconocido, insertar piezas o partes de otro equipo ajeno, quitar piezas o partes del equipo, etc., ii) falla por derrame de líquidos o sustancias, iii) rayaduras y/o mordeduras de mascotas domésticas o fauna silvestre, iv) invasión de plagas y/o insectos dentro del equipo, v) daños físicos totales o parciales del equipo por choques, golpes o caídas fuertes y vi) daños físicos totales o parciales del equipo por sobrevoltajes o irregularidades en las conexiones y/o cables en el domicilio del usuario.
17. En caso de que el usuario requiera la reubicación del equipo terminal dentro del mismo domicilio en el que se instaló el Servicio, deberá pagar el costo adicional establecido en el registro tarifario correspondiente.
18. En caso de que el usuario desee adquirir un equipo terminal adicional, deberá pagar, en una sola exhibición, el costo extra señalado en este registro tarifario, así como el costo de instalación correspondiente a ese equipo adicional.
19. El usuario no tiene permitido realizar, al utilizar el Servicio, actividades fraudulentas, delictivas o ilegales.
20. Todos los costos de los paquetes se encuentran señalados en moneda nacional e incluyen los

impuestos aplicables.

Penalidades

Las penalidades aplicables están previstas en el contrato de adhesión para la prestación del servicio de internet fijo, el cual se encuentra previamente aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor y puede consultarse permanentemente en la página web del Proveedor, en la liga: <https://netconecta.com.mx/>.

Formato de información simplificada

Prestador del servicio	CONECTA, COMUNICACIÓN E INGENIERÍA S.A. DE C.V.
Nombre de la tarifa	Paquete Conecta Hogar
Folio de inscripción	2371567
Servicio ofrecido	Acceso a Internet Fijo Prepago
Modalidad	Particular/Residencial

Monto de la Recarga	350
Vigencia del saldo	30

Velocidad de Acceso a Internet			
Velocidad de subida ofertada (Mbps)	Velocidad de bajada ofertada (Mbps)	Velocidad mínima de bajada garantizada (Mbps)	Velocidad mínima de subida garantizada (Mbps)
20	30	22	12

Equipos Terminales (Módem)	
Número de equipos terminales incluidos	1
Renta mensual de equipo terminal	N/A
Cargo único por provisión de equipo	N/A

Información Adicional	
Cargo por Instalación	Plazo mínimo de permanencia (meses)
SI	12

Atención al Usuario	
Cobertura, Políticas de Uso, Reglas de Aplicación y Más Información	Consulta aquí el folio de Registro
Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios	Consulta aquí la Carta de Derechos
Quejas	Levanta aquí tu queja
Comparador de Servicios de Telecomunicaciones	Visita el comparador de tarifas

[Instituto Federal de Telecomunicaciones](#)

Unidad de Concesiones y Servicios

Dirección General Adjunta del Registro Público de Telecomunicaciones

Formato de información simplificada

Prestador del servicio	CONECTA, COMUNICACIÓN E INGENIERÍA S.A. DE C.V.
Nombre de la tarifa	Paquete Hogar Plus
Folio de inscripción	2371568
Servicio ofrecido	Acceso a Internet Fijo Prepago
Modalidad	Particular/Residencial

Monto de la Recarga	450
Vigencia del saldo	30

Velocidad de Acceso a Internet			
Velocidad de subida ofertada (Mbps)	Velocidad de bajada ofertada (Mbps)	Velocidad mínima de bajada garantizada (Mbps)	Velocidad mínima de subida garantizada (Mbps)
20	40	22	12

Equipos Terminales (Módem)	
Número de equipos terminales incluidos	1
Renta mensual de equipo terminal	N/A
Cargo único por provisión de equipo	N/A

Información Adicional	
Cargo por Instalación	Plazo mínimo de permanencia (meses)
SI	12

Atención al Usuario	
Cobertura, Políticas de Uso, Reglas de Aplicación y Más Información	Consulta aquí el folio de Registro
Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios	Consulta aquí la Carta de Derechos
Quejas	Levanta aquí tu queja
Comparador de Servicios de Telecomunicaciones	Visita el comparador de tarifas

[Instituto Federal de Telecomunicaciones](#)

Unidad de Concesiones y Servicios

Dirección General Adjunta del Registro Público de Telecomunicaciones

Formato de información simplificada

Prestador del servicio	CONECTA, COMUNICACIÓN E INGENIERÍA S.A. DE C.V.
Nombre de la tarifa	Paquete Conecta Aire Hogar
Folio de inscripción	2371569
Servicio ofrecido	Acceso a Internet Fijo Prepago
Modalidad	Particular/Residencial

Monto de la Recarga	350
Vigencia del saldo	30

Velocidad de Acceso a Internet			
Velocidad de subida ofertada (Mbps)	Velocidad de bajada ofertada (Mbps)	Velocidad mínima de bajada garantizada (Mbps)	Velocidad mínima de subida garantizada (Mbps)
8	12	8	6

Equipos Terminales (Módem)	
Número de equipos terminales incluidos	1
Renta mensual de equipo terminal	N/A
Cargo único por provisión de equipo	N/A

Información Adicional	
Cargo por Instalación	Plazo mínimo de permanencia (meses)
SI	12

Atención al Usuario	
Cobertura, Políticas de Uso, Reglas de Aplicación y Más Información	Consulta aquí el folio de Registro
Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios	Consulta aquí la Carta de Derechos
Quejas	Levanta aquí tu queja
Comparador de Servicios de Telecomunicaciones	Visita el comparador de tarifas

[Instituto Federal de Telecomunicaciones](#)

Unidad de Concesiones y Servicios

Dirección General Adjunta del Registro Público de Telecomunicaciones

Formato de información simplificada

Prestador del servicio	CONECTA, COMUNICACIÓN E INGENIERÍA S.A. DE C.V.
Nombre de la tarifa	Paquete Conecta Aire Plus
Folio de inscripción	2371570
Servicio ofrecido	Acceso a Internet Fijo Prepago
Modalidad	Particular/Residencial

Monto de la Recarga	550
Vigencia del saldo	30

Velocidad de Acceso a Internet			
Velocidad de subida ofertada (Mbps)	Velocidad de bajada ofertada (Mbps)	Velocidad mínima de bajada garantizada (Mbps)	Velocidad mínima de subida garantizada (Mbps)
12	20	12	8

Equipos Terminales (Módem)	
Número de equipos terminales incluidos	1
Renta mensual de equipo terminal	N/A
Cargo único por provisión de equipo	N/A

Información Adicional	
Cargo por Instalación	Plazo mínimo de permanencia (meses)
SI	12

Atención al Usuario	
Cobertura, Políticas de Uso, Reglas de Aplicación y Más Información	Consulta aquí el folio de Registro
Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios	Consulta aquí la Carta de Derechos
Quejas	Levanta aquí tu queja
Comparador de Servicios de Telecomunicaciones	Visita el comparador de tarifas

[Instituto Federal de Telecomunicaciones](#)

Unidad de Concesiones y Servicios

Dirección General Adjunta del Registro Público de Telecomunicaciones