

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 consultarse 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 de los servicios de internet fijo y/o televisión restringida –en lo siguiente, los “**Servicios**”–, que presta el concesionario **CONECTA, COMUNICACIÓN E INGENIERÍA S.A. DE C.V.** –en adelante, el “**Proveedor**”–, la siguiente información:

Gastos relacionados con la terminación del contrato de adhesión

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** pueden sujetarse a un plazo forzoso de 12 (doce) meses. En este último caso, si cualquiera de las partes solicita la terminación anticipada, se obliga a pagar a la otra parte 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 de los Servicios	Personas físicas: a) Original y copia simple de identificación oficial vigente. b) Copia simple de comprobante de domicilio reciente. c) RFC.	a) Presentándose físicamente en el Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página del Proveedor , en la liga: https://netconecta.com.mx/ . b) Comunicándose vía telefónica al número 961 2315 252, lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 3:00 pm. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@netconecta.com.mx , lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 3:00 pm. d) Enviado un mensaje vía whatsapp	De 24 a 72 horas	La contratación de los Servicios 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 titular.	Gratuito
	Personas Morales: a) copia certificada y simple del acta constitutiva o compulsal, inscrita en el Registro Público de Comercio -RPC-. b) Copia certificada y simple del poder del representante legal. c) Original y copia simple de identificación oficial vigente del representante legal.				

	d) RFC y domicilio fiscal. e) Copia simple de comprobante de domicilio reciente.	al número 961 2315 252, lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 3:00 pm. El solicitante deberá identificarse con un ejecutivo y manifestar su intención de contratar los Servicios, además, deberá leer, llenar y firmar el contrato de adhesión correspondiente.			
Cancelación de los Servicios	Personas físicas: a) Copia simple de identificación oficial vigente. b) Copia simple de comprobante de domicilio reciente. c) 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. c) exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.	a) Presentándose físicamente en el Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página del Proveedor, en la liga: https://netconecta.com.mx/. b) Comunicándose vía telefónica al número 961 2315 252, lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 3:00 pm. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@netconecta.com.mx, lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 3:00 pm. d) Enviado un mensaje vía whatsapp al número 961 2315 252, lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 3:00 pm. El titular de los Servicios o, en su caso, su representante legal, deberá identificarse con un ejecutivo y manifestar su intención de cancelar los	48 horas.	Por parte del interesado. Respecto a la cancelación de los Servicios 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

		Servicios. 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 equipo terminal.			
Reporte de Fallas	Personas físicas: a) copia simple de identificación oficial vigente b) Número de contrato o RFC Personas Morales: a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC. b) Copia simple del poder del representante legal. c) Número de contrato o RFC	a) Presentándose físicamente en el Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página del Proveedor, en la liga: https://netconecta.com.mx/. b) Comunicándose vía telefónica al número 961 2315 252, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@netconecta.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. d) Enviado un mensaje vía whatsapp al número 961 2315 252, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. El titular de los Servicios o, en su caso, su representante legal, podrá reportar cualquier falla respecto a los Servicios o el Equipo Terminal, a través de cualquier de los medios antes señalados. Una vez realizado el reporte, se le	72 horas.	El titular de los Servicios o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito

		asignará un número de folio para seguimiento del titular o su representante legal.			
Cambio de domicilio	Personas físicas: a) Copia simple de identificación oficial vigente b) Copia simple de comprobante del nuevo domicilio c) 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 legal c) exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado. d) comprobante de domicilio del nuevo lugar de instalación	a) Presentándose físicamente en el Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página del Proveedor, en la liga: https://netconecta.com.mx/. b) Comunicándose vía telefónica al número 961 2315 252, lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 3:00 pm. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@netconecta.com.mx, lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 3:00 pm. d) Enviado un mensaje vía whatsapp al número 961 2315 252, lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 3:00 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	72 horas	El titular de los Servicios o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$350.00 M.N.

		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	Personas físicas: a) Copia simple de identificación oficial vigente Personas Morales: 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	a) Presentándose físicamente en el Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página del Proveedor, en la liga: https://netconecta.com.mx/. b) Comunicándose vía telefónica al número 961 2315 252, lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 3:00 pm. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@netconecta.com.mx, lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 3:00 pm. d) Enviado un mensaje vía whatsapp al número 961 2315 252, lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 3:00 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	24 horas.	El titular de los Servicios o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito

		electrónica y número telefónico señalados en el contrato de adhesión firmado)			
Cambio titular de los Servicios	Personas físicas: a) Copia simple de identificación oficial vigente. b) Copia simple de comprobante de domicilio. c) RFC y domicilio fiscal. d) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado. e) Original y copia simple de la identificación oficial vigente del nuevo titular. f) Copia simple del comprobante de domicilio del nuevo titular. g) RFC y domicilio fiscal del nuevo titular. 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.	a) Presentándose físicamente en el Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página del Proveedor, en la liga: https://netconecta.com.mx/. b) Comunicándose vía telefónica al número 961 2315 252, lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 3:00 pm. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@netconecta.com.mx, lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 3:00 pm. d) Enviado un mensaje vía whatsapp al número 961 2315 252, lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 3:00 pm. 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	24 horas.	El titular de los Servicios o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$180.00 M.N.

Reubicación de equipos	Personas físicas: a) Copia simple de la identificación oficial vigente. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado 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	a) Presentándose físicamente en el Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página del Proveedor, en la liga: https://netconecta.com.mx/. b) Comunicándose vía telefónica al número 961 2315 252, lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 3:00 pm. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@netconecta.com.mx, lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 3:00 pm. d) Enviado un mensaje vía whatsapp al número 961 2315 252, lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 3:00 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.	72 horas.	El titular de los Servicios o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$180.00 M.N.
Costo del equipo adicional al incluido en el paquete contratado y	Personas físicas: a) Copia simple de la identificación oficial vigente. b) Exhibir el ejemplar del	a) Presentándose físicamente en el Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden	72 horas.	El titular de los Servicios o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Costo de equipo \$120.00 M.N. Costo de

costo de instalación de equipos adicionales	contrato de adhesión firmado Personas Morales: 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	consultarse en la página del Proveedor, en la liga: https://netconecta.com.mx/. b) Comunicándose vía telefónica al número 961 2315 252, lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 3:00 pm. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@netconecta.com.mx, lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 3:00 pm. d) Enviado un mensaje vía whatsapp al número 961 2315 252, lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 3:00 pm. Una vez realizada la solicitud de la instalación de equipos adicionales, 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 instalación de los equipos adicionales.			instalación de equipo adicional \$180.00
Reconexión	Personas físicas: c) Copia simple de la identificación oficial vigente. d) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado Personas Morales: c) Copia simple del acta	a) Presentándose físicamente en el Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página del Proveedor, en la liga: https://netconecta.com.mx/. b) Comunicándose vía telefónica al	72 horas.	El titular de los Servicios o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Paquete Conecta Hogar - \$70.00 Paquete Conecta Hogar Plus - \$90.00 Paquete Conecta Aire Hogar - \$70.00 Paquete

	constitutiva, inscrita en el RPC d) Copia simple del poder del representante legal. Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión	número 961 2315 252, lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 3:00 pm. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@netconecta.com.mx, lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 3:00 pm. d) Enviado un mensaje vía whatsapp al número 961 2315 252, lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 3:00 pm. En el supuesto de suspensión de los Servicios por falta de pago de cualquier adeudo a cargo del Usuario, éste se obliga a pagar en favor de Idy, la tarifa de reconexión de los Servicios vigente. Respecto de la Reconexión de los Servicios se llevará a cabo lo siguiente: a. Una vez que el Usuario realiza el pago correspondiente, el Usuario podrá solicitar directamente en el Centro de Atención o través de cualquier otro medio electrónico disponible la reconexión respectiva. b. El Proveedor realizará la reconexión de los Servicios suspendidos, en un plazo no mayor a las 48 horas naturales siguientes.			Conecta Aire Plus - \$110.00
Reposición de equipo por causas imputables al	Personas físicas: e) Copia simple de la identificación oficial vigente.	a) Presentándose físicamente en el Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y	72 horas.	El titular de los Servicios o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$280.00 M.N.

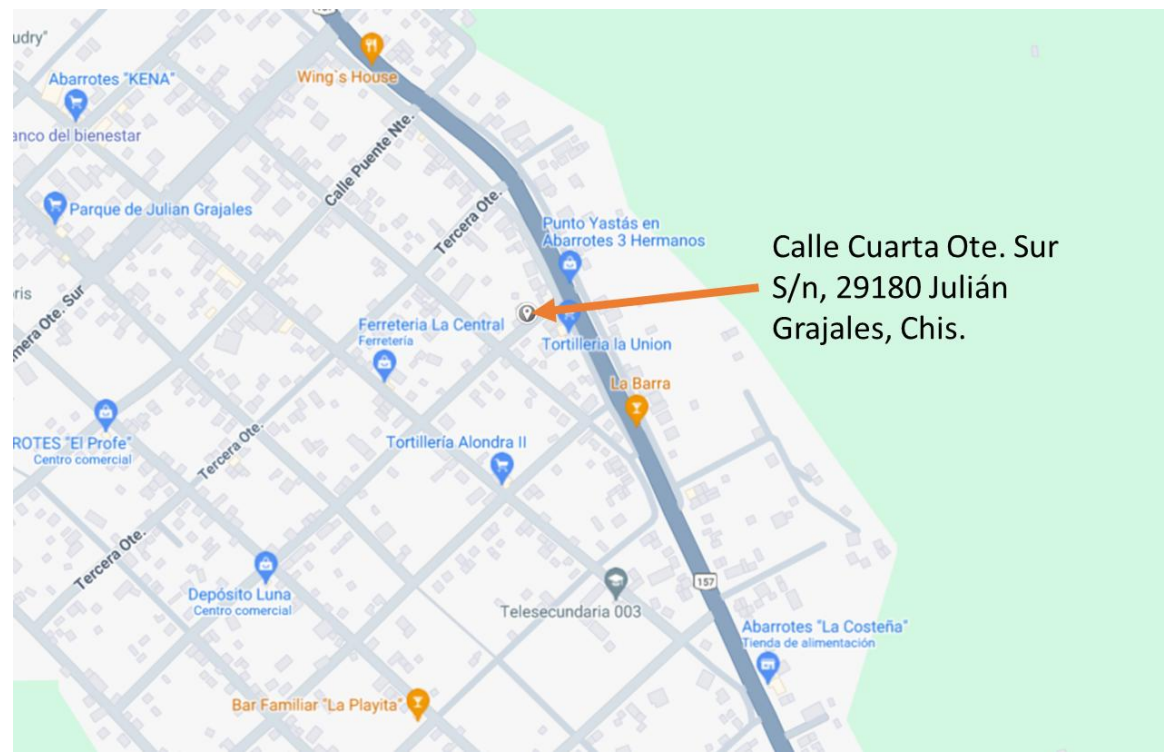
usuario	f) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado Personas Morales: e) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC f) Copia simple del poder del representante legal. Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión	horarios de atención, pueden consultarse en la página del Proveedor, en la liga: https://netconecta.com.mx/. b) Comunicándose vía telefónica al número 961 2315 252, lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 3:00 pm. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@netconecta.com.mx, lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 3:00 pm. d) Enviado un mensaje vía whatsapp al número 961 2315 252, lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 3:00 pm. Una vez realizada la solicitud de la reposición del equipo terminal, se genera un número de folio con el cual el usuario podrá darle seguimiento, además, deberá pagar el costo adicional correspondiente. El área de atención al usuario turnará la solicitud al área técnica quien acordará con el usuario fecha y hora para la instalación de los equipos adicionales.			
---------	--	--	--	--	--

Horarios de Atención al público

- Centro de Atención: de lunes a viernes de 8:00 am a 9:00 pm y sábado de 8:00 am a 3:00 pm.
- Vía telefónica, al número: 961 2315 252, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

- Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@netconecta.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Ubicación del Centro de Atención: CALLE 4ª ORIENTE NORTE, SIN NÚMERO, COLONIA JULIÁN GRAJALES, MUNICIPIO CHIAPA DE CORZO, ESTADO DE CHIAPAS, C.P. 29180.



Procedimiento para instalar y desinstalar equipos

Instalación

Respecto a los Servicios, posteriormente a la firma del contrato de adhesión correspondiente, se levantará una orden para la instalación, la cual se llevará a cabo dentro de los 10 días hábiles siguientes.

Personal del Proveedor se presentará en el domicilio en el que se instalarán los Servicios, se identificará y el usuario deberá dar acceso para realizar la instalación en correspondiente. La instalación de los Servicios, se realizarán en el siguiente horario: de lunes a viernes de 8:00 am a 9:00 pm y sábado de 8:00 am a 3:00 pm.

Desinstalación

Una vez cancelado el contrato de adhesión, se agendará una cita para la desinstalación de los equipos terminales. El personal de Proveedor se presentará en el domicilio en donde se instalaron los Servicios, se identificará y el usuario deberá otorgar acceso para realizar la desinstalación correspondiente, así como devolver el (los) equipo(s) propiedad del Proveedor. La desinstalación del(os) equipo(s) se realizará en el siguiente horario: de lunes a viernes de 8:00 am a 9:00 pm y sábado de 8:00 am a 3:00 pm.

Opciones de Pago

Para realizar el pago de los Servicios, se cuenta con la siguiente opción:

- ❖ Efectivo en el Centro de Atención
- ❖ Por medio de transferencia o depósito bancario, utilizando los siguientes datos bancarios:

- Institución de Tecnología Financiera Spin de Oxxo

Número de cuenta: 2242-1701-0025-8084
Clabe interbancaria SPEI: 728969000097286548

- BBVA MÉXICO

Clabe Interbancaria SPEI: 012100001216161882

El Usuario deberá realizar el pago señalando como concepto su nombre o razón social completa. Una vez realizado el pago, deberá enviar el comprobante de pago vía correo electrónico a la dirección: conecta.ccei@gmail.com

Quejas

El usuario podrá presentar cualquier queja o reclamación en relación con los Servicios a través de (los) Centro(s) de Atención a Clientes, vía telefónica o por medios electrónicos, mismos que se encuentran publicados en la liga: <https://netconecta.com.mx/>, los cuales son:

- Centro de Atención al Usuario, presentando físicamente, disponible de lunes a viernes de 8:00 am a 9:00 pm y sábados de 8:00 am a 3:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del **Proveedor**, en la liga: <https://netconecta.com.mx/>
- Comunicándose vía telefónica al número 961 2315 252, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@netconecta.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Enviando un mensaje vía whatsapp al número 961 2315 252, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Calidad del servicio

Los Servicios serán provistos de acuerdo con los índices y parámetros de calidad que establezca la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no serán menores a los primeros.

Mapas de Cobertura

Los usuarios podrán consultar el mapa de cobertura de los Servicios en el Centro de Atención y en la página web: <https://netconecta.com.mx/>

Equipos Terminales

Las características técnicas y de operación, especificaciones, marca y modelo de los equipos terminales que se ofrecen a los usuarios finales varían de acuerdo con las necesidades de cada paquete, 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.

Los equipos no cuentan con ningún elemento de accesibilidad.

Compensaciones y Bonificaciones

Las compensaciones y bonificaciones por fallas en los Servicios o cualquier otra establecida en el contrato de adhesión correspondiente, se tramitarán previo reporte del usuario y, de resultar procedente, se efectuarán por los medios que pacten las partes, en términos de lo señalado en el mismo contrato de adhesión. La compensación o bonificación se reflejará en el siguiente estado de cuenta o factura emitida en favor del usuario.