

CARTA DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Connectia – Ingersol S.A. de C.V.

Fecha de actualización: 01/01/2025

Derecho a la información

Recibir información clara, veraz y suficiente sobre los servicios contratados, tarifas, promociones, calidad del servicio, condiciones de contratación y política de uso justo.

Tener acceso al Contrato de Adhesión registrado ante PROFECO.

Ser informado de cualquier modificación a los términos del contrato con al menos 30 días naturales de anticipación.

Derecho a la calidad y continuidad del servicio

Recibir el servicio en las condiciones ofrecidas, con la velocidad, calidad y disponibilidad contratada.

Contar con mecanismos de compensación en caso de interrupciones o fallas atribuibles al proveedor, conforme a la ley.

Derecho a la privacidad y protección de datos

Que sus datos personales sean tratados conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Conocer y acceder al Aviso de Privacidad de Connectia.

Derecho a la portabilidad

Solicitar la portabilidad del número telefónico (en caso de servicios con número) sin costo adicional y en un plazo no mayor a 24 horas.

Derecho a la atención y reparación

Recibir atención a quejas, reportes y aclaraciones a través de los medios establecidos por Connectia.

Obtener un número de folio al presentar una queja o reporte técnico.

Ser reparado o compensado en caso de incumplimiento del contrato, conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Derecho a no ser discriminado

Acceder y mantener el servicio sin discriminación por motivos de raza, género, religión, condición socioeconómica, discapacidad o cualquier otro motivo.

Derecho a cancelar el servicio

Cancelar el servicio en cualquier momento sin penalizaciones indebidas, siempre que no exista incumplimiento de contrato por parte del usuario.

Derecho a no recibir cargos indebidos

No recibir cobros por servicios no solicitados o no contratados expresamente.

Reclamar cargos indebidos y obtener la devolución correspondiente si se demuestra el error.

Derecho a mecanismos de defensa

Acceder a mecanismos de conciliación gratuitos ante PROFECO y a través del portal Soy Usuario del IFT (www.soyusuario.ift.org.mx).

Presentar quejas formales ante las autoridades competentes.

Medios de contacto Connectia

Connectia pone a disposición de sus usuarios los siguientes medios de contacto para atención y reclamaciones:

 Teléfono: 52 56 5328 0108

 Correo electrónico: hola@connectia.mx

 Sitio web: www.connectia.mx