

# 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](http://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](mailto:hola@connectia.mx)

 Sitio web: [www.connectia.mx](http://www.connectia.mx)