CONECTA INTERNET

Contrato de prestación de internet fijo

Código C-01 · Edición 1.0 · 06/10/2026

Objeto del contrato

Regular la prestación del servicio de acceso a internet fijo de Conecta Internet, de acuerdo con el plan elegido, las condiciones particulares diligenciadas por las partes y el régimen de protección de usuarios de comunicaciones. Los datos de identificación, la ficha del servicio y las aceptaciones deben diligenciarse al celebrar el contrato.

1. Identificación de las partes

Proveedor — nombre comercial: CONECTA INTERNET. Razón social: _____. NIT y dígito de verificación: _____. Registro Único de TIC: _____. Representante legal y documento: _____. Dirección de atención: Calle 2 #5-19, Tena, Cundinamarca. Usuario: _____. Identificación: _____. Dirección de instalación y municipio: _____. Teléfono y correo autorizados: _____. Número de contrato y fecha de celebración: _____.

2. Servicio que se contratará

La oferta de Conecta Internet incluye dos opciones: fibra óptica de 100 megas por $60.000 COP y radioenlace de 20 megas por $60.000 COP. Estas referencias no determinan por sí mismas la tarifa final ni el período de cobro. El contrato deberá especificar el plan elegido, la tecnología, las velocidades de bajada y subida, las condiciones de medición y cualquier límite de uso permitido y previamente informado. Ficha por completar: plan [ ]; bajada [ ] Mbps; subida [ ] Mbps; cargo periódico total e impuestos [ ]; período de facturación [ ]; instalación y conexión [ ]; otros cargos expresamente aceptados [ ]; fecha de inicio [ ]; vigencia [ ]; ciclo y fecha de pago [ ].

3. Instalación y equipos

La prestación estará sujeta a la validación de cobertura de la dirección y al cumplimiento de las condiciones técnicas informadas al usuario. La fecha o plazo de instalación deberá indicarse expresamente respetando el régimen aplicable. Se dejará acta de entrega con los equipos, seriales, estado, propiedad, modalidad de entrega y condiciones de devolución. El usuario facilitará el acceso previamente acordado y no manipulará la fibra, antenas o configuración reservada al personal autorizado.

4. Derechos del usuario y deberes del proveedor

El proveedor deberá entregar información clara sobre el servicio, precio, facturación, calidad, atención de fallas y trámite de PQR; respetar la libre elección del usuario, la confidencialidad de sus comunicaciones y las disposiciones de protección de datos. El usuario conservará los derechos a consultar su contrato y soportes, presentar PQR, solicitar las compensaciones que procedan y terminar o modificar el servicio conforme al régimen aplicable. Las condiciones comerciales no pueden excluir derechos reconocidos por la regulación.

5. Deberes del usuario

El usuario deberá suministrar datos correctos, pagar los valores válidamente facturados, cuidar los equipos entregados, utilizar el servicio para fines lícitos y reportar oportunamente las fallas o incidentes que detecte. No deberá acceder sin autorización a redes ajenas ni distribuir software malicioso. La empresa no podrá convertir estas obligaciones en una exoneración general de su propia responsabilidad.

6. Facturación, calidad y soporte

La factura deberá identificar los conceptos cobrados y los mecanismos para presentar reclamaciones. Las solicitudes sobre facturación o indisponibilidad deberán tramitarse conforme al régimen de protección de usuarios, incluidas las reglas de compensación automática cuando procedan. La red local, el equipo del usuario, la interferencia Wi-Fi y los servicios de terceros pueden influir en una medición, sin eliminar las obligaciones de calidad del proveedor. Los indicadores y condiciones verificables deberán incorporarse en la oferta y en las condiciones particulares del servicio.

7. Permanencia, suspensión y terminación

Las condiciones particulares deben indicar expresamente si existe alguna cláusula de permanencia, penalidad o costo de reconexión legalmente permitido. Si se pretende pactar alguna condición permitida, deberá identificarse de forma separada, explicar el beneficio asociado, cumplir los requisitos vigentes y obtener la aceptación correspondiente. El usuario podrá solicitar terminación a través de los canales habilitados, respetando las reglas y plazos aplicables a internet fijo. Las causas y procedimientos de suspensión, reanudación y terminación deberán respetar la regulación y el debido trámite de las reclamaciones. Las condiciones deben atender a las disposiciones y reglas de transición vigentes al momento de contratar.

8. PQR y protección de datos

La empresa deberá habilitar y divulgar los canales exigibles de atención, conservar constancia de cada PQR y facilitar al usuario el seguimiento, la respuesta y los recursos que procedan. El formulario de esta web solo prepara un correo; no asigna radicados ni representa un sistema de gestión de PQR. El tratamiento de los datos debe sustentarse en la autorización o excepción legal aplicable; la publicidad requerirá una decisión separada cuando corresponda.

9. Aceptación y anexos

Antes de la firma se entregarán: condiciones particulares diligenciadas, inventario de equipos, política de tratamiento de datos, información de seguridad y neutralidad, canales de atención y demás anexos obligatorios. No son válidas las casillas preseleccionadas para consentimientos opcionales. Aceptación del usuario: _____. Aceptación del proveedor: _____. Fecha y medio de celebración: _____. Constancia de entrega de copia y anexos: _____.

Canales de atención

Correo: conectainternetsas@gmail.com. Dirección: Calle 2 #5-19, Tena, Cundinamarca. Soporte y ventas (teléfono y WhatsApp): 322 357 2801. Área de facturación (teléfono y WhatsApp): 313 464 4205.

Fuentes de consulta

Resolución CRC 5050 de 2016, texto compilado. Revisar notas de vigencia y transición aplicables a servicios fijos.
https://normograma.crcom.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm

Biblioteca CRC: modelo de contrato de servicios fijos. Validar correspondencia con el texto compilado vigente.
https://www.crcom.gov.co/es/biblioteca-virtual/contrato-fijos