



## TARIFAS APLICABLES ANEXO 1

### Concesionario:

FET006232CO-100198

Formato Pospago ( )    Prepago (X)

Poblaciones autorizadas donde se presta el Servicio:

Servicio: **Televisión Restringida por Red FTTH**

<u>Estado</u>	<u>Municipio</u>	<u>Localidad</u>
Querétaro	San Juan Del Río	San Juan del Río

<b>INSTALACION</b>	<b>PRECIOS</b>	<b>PRECIOS</b>
Costo por Instalación del primer aparato de televisión ((Decodificador o STB)-incluye 30 mts de cable UTP) y ONT (incluye 125 mts de fibra óptica)	\$602.59	\$699
Costo por Instalación aparato adicional de televisión ((Decodificador o STB)-incluye 30 mts de cable UTP).	\$344.83	\$400
Costo por cambio de ubicación del aparato de televisión ((Decodificador o STB)-incluye 30 mts de cable UTP) dentro del mismo domicilio.	\$215.52	\$250
Costo por cambio de domicilio ((Decodificador o STB)-incluye 30 mts de cable UTP) y ONT (incluye 125 mts de fibra óptica)	\$301.73	\$350
Costo por Control Remoto, adaptador, cargador o cable de corriente perdido o dañado c/u por separado.	\$215.52	\$250
Extensión de Cableado para Televisión Adicional-(incluye 30 mts de cable UTP) c/u por separado.	\$215.52	\$250
Mantenimiento de equipo c/u por separado.	\$258.63	\$300
Cambio de Contraseña c/u	\$43.11	\$50

01 (427) 274 1515

atencion.clientes@fibratv.com.mx

Prof. Mercedes Camacho 278, San Cayetano,76807 San Juan del Río, Qro.

fibratv.com.mx





Costo por daño de Acometida, fibra óptica, jumper o conectores. Costo por c/u por separado.	\$301.73	\$350
Costo por decodificador (STB) perdido o dañado c/u por separado.	\$1,982.76	\$2,300
Costo por ONT perdida o dañada c/u por separado.	\$862.07	\$1000
Metro excedente por metro lineal.	\$5.18	\$6
Plazo mínimo de permanencia	NA	NA
Cantidad de aparatos de televisión (decodificador) e Internet (ONT) incluidos.	NA	1

RENTA MENSUAL (tarifa regular)	PRECIOS Sin IVA	PRECIOS Con IVA	Folio IFT
Paquete Digital (40 canales)	\$482.76	\$560	<b>646450</b>
Decodificador (STB) Adicional	\$86.25	\$100	
Paquete Digital PYME (40 canales)	\$568.97	\$660	<b>646461</b>
Decodificador (STB) Adicional PYME	\$155.18	\$180	

01 (427) 274 1515

atencion.clientes@fibratv.com.mx

Prof. Mercedes Camacho 278, San Cayetano, 76807 San Juan del Río, Qro.

fibratv.com.mx





Servicio: **Transmisión Bidireccional de Datos (Internet) por Red FTTH**

INSTALACION	PRECIOS	PRECIOS
Costo por Instalación del primer aparato de internet ONT (incluye 125 mts de fibra óptica)	\$301.73	\$350
Costo por Instalación aparato adicional de Router incluye 30 mts de cable UTP) o Extender incluye 30 mts de cable UTP). Costo de c/u por separado.	\$215.52	\$250
Costo por cambio de ubicación del aparato de internet ((ONT)-incluye 30 mts de fibra optica) dentro del mismo domicilio	\$215.52	\$250
Costo por cambio de domicilio (incluye 125 mts de fibra óptica).	\$301.73	\$350
Extensión de Cableado para Router adicional-(incluye 30 mts de cable UTP) o Extender adicional-(incluye 30 mts de cable UTP). Costo de c/u por separado.	\$215.52	\$250
Costo por manipulación o desconfiguración del equipo	\$215.52	\$250
Mantenimiento de equipo. Costo por c/u por separado.	\$258.63	\$300
Cambio de Contraseña. Costo por c/u por separado.	\$43.11	\$50
Costo por daño de Acometida, fibra óptica, jumper, conectores, adaptador, cargador o cable de corriente. Costo por c/u por separado.	\$301.73	\$350
Costo por ONT, Router y Extender perdido o dañado. Costo de c/u por separado.	\$862.07	\$1000
Metro excedente por metro lineal.	\$5.18	\$6
Plazo mínimo de permanencia	NA	NA
Cantidad de aparatos de Internet (ONT) incluidos.	NA	1



01 (427) 274 1515

atencion.clientes@fibratv.com.mx

Prof. Mercedes Camacho 278, San Cayetano, 76807 San Juan del Río, Qro.

fibratv.com.mx





RENTA MENSUAL (tarifa regular)	PRECIOS Sin IVA	PRECIOS Con IVA	VSO MBPS	VSB MBPS	VMSG MBPS	VMBG MBPS	Folios IFT
IP Publica	\$431.04	\$500.00	NA	NA	NA	NA	<b>646472</b>
LAN to LAN	\$2,155.18	\$2,500.00	NA	NA	NA	NA	<b>646447</b>
Router o Extender	\$51.73	\$60.00	NA	NA	NA	NA	
Paquete Turbo	\$51.73	\$60.00	NA	NA	NA	NA	<b>646484</b>
80 Mbps Semidedicado	\$4,387.94	\$5,090.00	80Mbps	80Mbps	40Mbps	60Mbps	<b>646529</b>
200 Mbps Semidedicado	\$8,655.18	\$10,040.00	200Mbps	200Mbps	60Mbps	80Mbps	<b>646533</b>
Paquete Social PYME-Solo Internet (50 MB)	\$370.69	\$430.00	15Mbps	15Mbps	3Mbps	5Mbps	<b>646447</b>
Paquete Smart PYME-Solo Internet (100 MB)	\$456.90	\$530.00	25Mbps	25Mbps	8Mbps	10Mbps	<b>646566</b>
Paquete Gameplay PYME-Solo Internet (200 MB)	\$543.11	\$630.00	35Mbps	35Mbps	12Mbps	15Mbps	<b>646573</b>
Paquete Business PYME-Solo Internet (500 MB)	\$689.66	\$800.00	50Mbps	50Mbps	15Mbps	20Mbps	<b>646577</b>
Paquete Fibra Elite PYME-Solo Internet (1000 MB)	\$1,362.07	\$1,580.00	200Mbps	200Mbps	20Mbps	25Mbps	<b>646579</b>
Paquete Social- Solo Internet (50 MB)	\$336.21	\$390.00	50Mbps	50Mbps	3Mbps	5Mbps	<b>646586</b>

01 (427) 274 1515

atencion.clientes@fibratv.com.mx

Prof. Mercedes Camacho 278, San Cayetano, 76807 San Juan del Río, Qro.

fibratv.com.mx





RENTA MENSUAL (tarifa regular)	PRECIOS Sin IVA	PRECIOS Con IVA	VSO MBPS	VSB MBPS	VMSG MBPS	VMBG MBPS	Folios IFT
Paquete Smart-Solo Internet (100 MB)	\$422.42	\$490.00	100Mbps	100Mbps	8Mbps	10Mbps	<b>646593</b>
Paquete Gameplay-Solo Internet (200 MB)	\$508.63	\$590.00	200Mbps	200Mbps	12Mbps	15Mbps	<b>646597</b>
Paquete Business Solo Internet (500 MB)	\$681.04	\$790.00	500Mbps	500Mbps	15Mbps	20Mbps	<b>646600</b>
Paquete Fibra Elite-Solo Internet (1000 MB)	\$1,198.28	\$1,390.00	1000Mbps	1000Mbps	20Mbps	25Mbps	<b>646603</b>

\*1.-Velocidad de subida ofertada (Mbps) por paquete o tarifa (VSO MBPS)

\*2.-Velocidad de bajada ofertada (Mbps) por paquete o tarifa (VBO MBPS)

\*3.-Velocidad mínima de subida garantizada (Mbps) por paquete o tarifa (VMSG MBPS)

\*4.-Velocidad mínima de bajada garantizada (Mbps) por paquete o tarifa (VMBG MBPS)

01 (427) 274 1515

atencion.clientes@fibratv.com.mx

Prof. Mercedes Camacho 278, San Cayetano, 76807 San Juan del Río, Qro.

[fibratv.com.mx](http://fibratv.com.mx)





Servicio: **Televisión Restringida y Transmisión Bidireccional de Datos (Internet) por Red FTTH-Paquetes Dobleplay**

INSTALACION	PRECIOS	PRECIOS
Costo por Instalación del primer aparato de televisión ((Decodificador o STB)-incluye 30 mts de cable UTP) y ONT (incluye 125 mts de fibra óptica)	\$301.73	\$350
Costo por Instalación aparato adicional de televisión ((Decodificador o STB)-incluye 30 mts de cable UTP).	\$344.83	\$400
Costo por Instalación aparato adicional de Router incluye 30 mts de cable UTP) o Extender incluye 30 mts de cable UTP). Costo de c/u por separado.	\$215.52	\$250
Costo por cambio de ubicación del aparato de televisión ((Decodificador o STB)-incluye 30 mts de cable UTP) y/o internet ((ONT)-incluye 30 mts de fibra optica) dentro del mismo domicilio. Costo de c/u por separado.	\$215.52	\$250
Costo por cambio de domicilio (incluye 30 mts de cable UTP para el Decodificador o STB e incluye 125 mts de fibra óptica para la ONT).	\$301.73	\$350
Extensión de Cableado para Router adicional-(incluye 30 mts de cable UTP) o Extender adicional-(incluye 30 mts de cable UTP). Costo de c/u por separado.	\$215.52	\$250
Costo por manipulación o desconfiguración del equipo	\$215.52	\$250
Mantenimiento de equipo. Costo por c/u por separado.	\$258.63	\$300
Cambio de Contraseña. Costo por c/u por separado.	\$43.11	\$50
Costo por daño de Acometida, fibra óptica, jumper, y conectores. Costo por c/u por separado.	\$301.73	\$350
Costo por Control Remoto, adaptador, cargador o cable de corriente perdido o dañado c/u por separado.	\$215.52	\$250
Costo por ONT, Router y Extender perdido o dañado. Costo de c/u por separado.	\$862.07	\$1000
Metro excedente por metro lineal.	\$5.18	\$6
Plazo mínimo de permanencia	NA	NA

01 (427) 274 1515

atencion.clientes@fibratv.com.mx

Prof. Mercedes Camacho 278, San Cayetano, 76807 San Juan del Río, Qro.

fibratv.com.mx





INSTALACION	PRECIOS	PRECIOS
Plazo mínimo de permanencia	NA	NA
Cantidad de aparatos de televisión (decodificador) e Internet (ONT) incluidos.	NA	1

RENTA MENSUAL	PRECIOS Sin IVA	PRECIOS Con IVA	VSO MBPS	VSB MBPS	VMSG MBPS	VMBG MBPS	FOLIO IFT
IP Publica	\$431.04	\$500.00	NA	NA	NA	NA	<b>646609</b>
LAN to LAN	\$2,155.18	\$2,500.00	NA	NA	NA	NA	<b>646614</b>
Router o Extender	\$51.73	\$60.00	NA	NA	NA	NA	
Paquete Turbo	\$51.73	\$60.00	NA	NA	NA	NA	<b>646621</b>
80 Mbps Semidedicado	\$5,034.49	\$5,840.00	80Mbps	80Mbps	40Mbps	60Mbps	<b>646625</b>
200 Mbps Semidedicado	\$9,344.83	\$10,840.00	200Mbps	200Mbps	60Mbps	80Mbps	<b>646629</b>
Paquete Social PYME-Internet (50 MB) + Paquete Digital PYME (40 canales)	\$568.97	\$660.00	15Mbps	15Mbps	3Mbps	5Mbps	<b>646639</b>
Paquete Smart PYME-Internet (100 MB) + Paquete Digital PYME (40 canales)	\$629.32	\$730.00	25Mbps	25Mbps	8Mbps	10Mbps	<b>646646</b>
Paquete Gameplay PYME-Internet (200 MB) + Paquete Digital PYME (40 canales)	\$724.14	\$840.00	35Mbps	35Mbps	12Mbps	15Mbps	<b>646659</b>
Paquete Business PYME-Internet (500 MB) + Paquete Digital PYME (40 canales)	\$879.32	\$1,020.00	50Mbps	50Mbps	15Mbps	20Mbps	<b>646670</b>

01 (427) 274 1515

atencion.clientes@fibratv.com.mx

Prof. Mercedes Camacho 278, San Cayetano, 76807 San Juan del Río, Qro.

fibratv.com.mx





RENTA MENSUAL	PRECIOS Sin IVA	PRECIOS Con IVA	VSO MBPS	VSMB MBPS	VMSG MBPS	VMBG MBPS	FOLIO IFT
Paquete Fibra Elite PYME-Internet (1000 MB) + Paquete Digital PYME(40 canales)	\$1,370.69	\$1,590.00	200Mbps	200Mbps	20Mbps	25Mbps	<b>646678</b>
Paquete Social- Internet (50 MB) + Paquete Digital (40 canales)	\$482.76	\$560.00	50Mbps	50Mbps	3Mbps	5Mbps	<b>646680</b>
Paquete Smart- Internet (100 MB) + Paquete Digital (40 canales)	\$543.11	\$630.00	100Mbps	100Mbps	8Mbps	10Mbps	<b>646689</b>
Paquete Gameplay- Internet (200 MB) + Paquete Digital (40 canales)	\$637.94	\$740.00	200Mbps	200Mbps	12Mbps	15Mbps	<b>646692</b>
Paquete Business Internet (500 MB) + Paquete Digital (40 canales)	\$793.11	\$920.00	500Mbps	500Mbps	15Mbps	20Mbps	<b>646695</b>
Paquete Fibra Elite- Internet (1000 MB) + Paquete Digital (40 canales)	\$1,284.49	\$1,490.00	1000Mbps	1000Mbps	20Mbps	25Mbps	<b>646699</b>

\*1.-Velocidad de subida ofertada (Mbps) por paquete o tarifa (VSO MBPS)  
 \*2.-Velocidad de bajada ofertada (Mbps) por paquete o tarifa (VBO MBPS)  
 \*3.-Velocidad mínima de subida garantizada (Mbps) por paquete o tarifa (VMSG MBPS)  
 \*4.-Velocidad mínima de bajada garantizada (Mbps) por paquete o tarifa (VMBG MBPS)

01 (427) 274 1515

atencion.clientes@fibratv.com.mx

Prof. Mercedes Camacho 278, San Cayetano, 76807 San Juan del Río, Qro.

fibratv.com.mx





## Reglas de Aplicación de las Tarifas, Políticas de Comercialización, Descuentos, Promociones y Penalidades

### Reglas de Aplicación

#### Televisión Restringida y Transmisión Bidireccional de Datos (Internet):

1. La empresa se obliga a tener en sus oficinas a disposición del suscriptor o usuario, ejemplares impresos de las tarifas vigentes.
2. El concesionario prestará el servicio de televisión restringida y Transmisión Bidireccional de Datos (Internet) por fibra óptica, únicamente a aquel suscriptor con el cual tenga un contrato de prestación del servicio.
3. Los niveles tarifarios que se aplican al servicio comprenden la distribución del grupo de canales y las velocidades que se encuentran registrados ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
4. Las cuotas mensuales por concepto de la prestación del servicio, se pagarán dentro del mes al que correspondan y el cargo por concepto de instalación se cobrará en el momento de la contratación del servicio.
5. La prestación de los servicios adicionales que se proporcionan a petición de los suscriptores estará sujeta a las tarifas que para tal efecto se registren ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
6. El concesionario informará de la presente tarifa al suscriptor, previo a su implementación por diversos medios de información para su conocimiento.

01 (427) 274 1515

atencion.clientes@fibratv.com.mx

Prof. Mercedes Camacho 278, San Cayetano, 76807 San Juan del Río, Qro.

[fibratv.com.mx](http://fibratv.com.mx)





## Políticas de Comercialización

### Televisión Restringida, Transmisión Bidireccional de Datos (Internet):

Con el propósito de promover ante la comunidad las bondades de los servicios que ofrece la empresa concesionaria, se ha destinado una partida presupuestal para campañas de difusión, a través de diversos medios de comunicación, tales como la radio, medios impresos y redes sociales; además de módulos de información que operan en ferias, exposiciones y eventos de trascendencia en la localidad, con la finalidad de que la población pueda contratar el servicio.

Asimismo, se enviará a los domicilios de la comunidad, que se encuentren dentro del área de cobertura autorizada en el título de concesión respectivo, flyers con información sobre las tarifas, programación y toda aquella información relativa a la misma.

### Descuentos y Promociones

#### Televisión Restringida, Transmisión Bidireccional de Datos (Internet):

- **Pronto Pago:** Del día Primero al día 5 de cada mes se hace un descuento por pago adelantado, el cliente recibirá un descuento de \$34.48 + IVA en su mensualidad en su servicio de internet y/o televisión.
- Si el suscriptor paga la anualidad (12 meses) se le regala 1 mes del servicio (**anualidad 12 X 13**).

01 (427) 274 1515

atencion.clientes@fibratv.com.mx

Prof. Mercedes Camacho 278, San Cayetano, 76807 San Juan del Río, Qro.

[fibratv.com.mx](http://fibratv.com.mx)





### Consideraciones del uso de los servicios (política de uso justo):

Al utilizar los servicios de transmisión de datos, usted acepta y está de acuerdo en cumplir los términos de esta política.

El Servicio que presta el concesionario es comercializado para el uso estrictamente personal y no puede ser utilizado con propósitos comerciales.

Queda prohibido el cobro a terceros por el uso del servicio que usted está contratando. Así mismo, acepta que no podrá operar o permitir que terceros operen servidores de cualquier tipo y/o conectar dispositivos, hardware o software que brinden la funcionalidad de servidor a través del servicio prestado. En todo momento usted será responsable del buen uso de la red y se compromete a utilizar el servicio de red de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en el contrato de prestación de servicios conforme con el plan que contrató.

Usted se compromete a que las actividades que realice en el uso del servicio de Internet no limitarán, bloquearán o de cualquier forma afectarán a la red.

En caso de que el concesionario detecte que el servicio que usted contrató infringe cualquiera de las políticas antes descritas, el concesionario podrá cancelarle y/o suspenderle el servicio y cobrar los gastos adicionales que su actividad genere. Queda estrictamente prohibido utilizar el servicio de internet de forma que incumpla o viole las leyes, regulaciones, códigos aplicables, así como usos y buenas costumbres.

Ante la presencia de casos fortuitos o de fuerza mayor (riesgo a la seguridad o integridad de la red; congestión excepcional y temporal; situaciones de emergencia y desastre), El concesionario consideraría alguna medida excepcional, y estrictamente temporal, para limitar, degradar, restringir, discriminar, obstruir o de alguna forma interferir con algún tipo de tráfico de Internet. Ello, con la finalidad de asegurar la integridad y debido funcionamiento de la red en su conjunto, en beneficio de sus usuarios. Los beneficios que brinda el Internet a los usuarios también entrañan riesgos de seguridad en su información y patrimonio. Por ello el concesionario recomienda a sus usuarios el uso de equipos terminales en óptimas condiciones, con software legítimo y debidamente autorizado, además de la instalación y auxilio que brindan los denominados programas conocidos como "anti-virus". La navegación del Internet debe realizarse a través de herramientas que cuentan con sistemas de detección de sitios sospechosos o peligrosos, a través de avisos o comprobación de certificaciones. No se recomienda intercambiar información personal sin asegurarse de la seguridad del sitio que se navega.



01 (427) 274 1515

atencion.clientes@fibratv.com.mx

Prof. Mercedes Camacho 278, San Cayetano, 76807 San Juan del Río, Qro.

[fibratv.com.mx](http://fibratv.com.mx)





### Lista de Canales

CANAL	PROGRAMACION	Tipo	CANAL	PROGRAMACION	Tipo
2	Estrellas	SD	32	Imagen TV	HD
3	Ingenio TV	SD	33	DW	SD
4	ForoTV	SD	34	Love Nature	HD
5	Canal 5	SD	35	RT	SD
6	Mexiquense	SD	36	NHK	SD
7	Azteca 7	SD	37	CCTV	SD
8	TV UNAM	SD	38	Arirang	SD
9	Galavision	SD	39	Maria Vision	SD
10	RTQ	SD	40	Enlace	SD
11	Once TV	SD	41	Enlace Juvenil	SD
12	Once Niños	SD	42	EWTN	SD
13	Azteca Uno	SD			
14	Canal 14	SD			
15	Canal del Congreso	SD			
16	Canal Judicial	SD			
17	Canal 22.1	SD			
18	Canal 22.2	SD			
19	Aprende TV	SD			
20	Golden Plus	SD			
21	Golden Edge	SD			
22	De Película	SD			
23	Unicable	SD			

01 (427) 274 1515

atencion.clientes@fibratv.com.mx

Prof. Mercedes Camacho 278, San Cayetano, 76807 San Juan del Río, Qro.

[fibratv.com.mx](http://fibratv.com.mx)





## Lista de Canales

CANAL	PROGRAMACION	Tipo	CANAL	PROGRAMACION	Tipo
24	TLnovelas	SD			
25	Distrito Comedia	SD			
26	TDN	HD			
27	Bandamax	SD			
28	Ritmoson	SD			
29	Telehit	SD			
30	Tiin	SD			
31	Delay Estrellas -2hrs	SD			

## PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, FALLAS Y REPARACIONES

Con la finalidad de brindar un mejor servicio a nuestros clientes elaboramos una serie de procedimientos para hacer más eficiente la atención y resolución de quejas.

1. El Área de Atención a Clientes recibe la queja de forma verbal en la sucursal o vía telefónica.
2. Levantar el reporte, asignar número de ticket y enviar al área correspondiente
3. El área de ingeniería recibe el ticket de forma inmediata y se comunica con el cliente para determinar si el problema se puede resolver vía remota o se requiere enviar un técnico a su domicilio.
4. Si se requiere enviar a un técnico a domicilio se asigna un técnico de mantenimiento y se agenda el día para llevar a cabo la visita.
5. El técnico llega al domicilio del cliente y determina cual es el problema.
6. Ejecuta su reparación, lleva a cabo las pruebas necesarias junto con el cliente y da a firmar la hoja de conformidad y satisfacción al cliente.
7. Se cierra el ticket y se entrega la hoja de conformidad al área de ingeniería.

01 (427) 274 1515

atencion.clientes@fibratv.com.mx

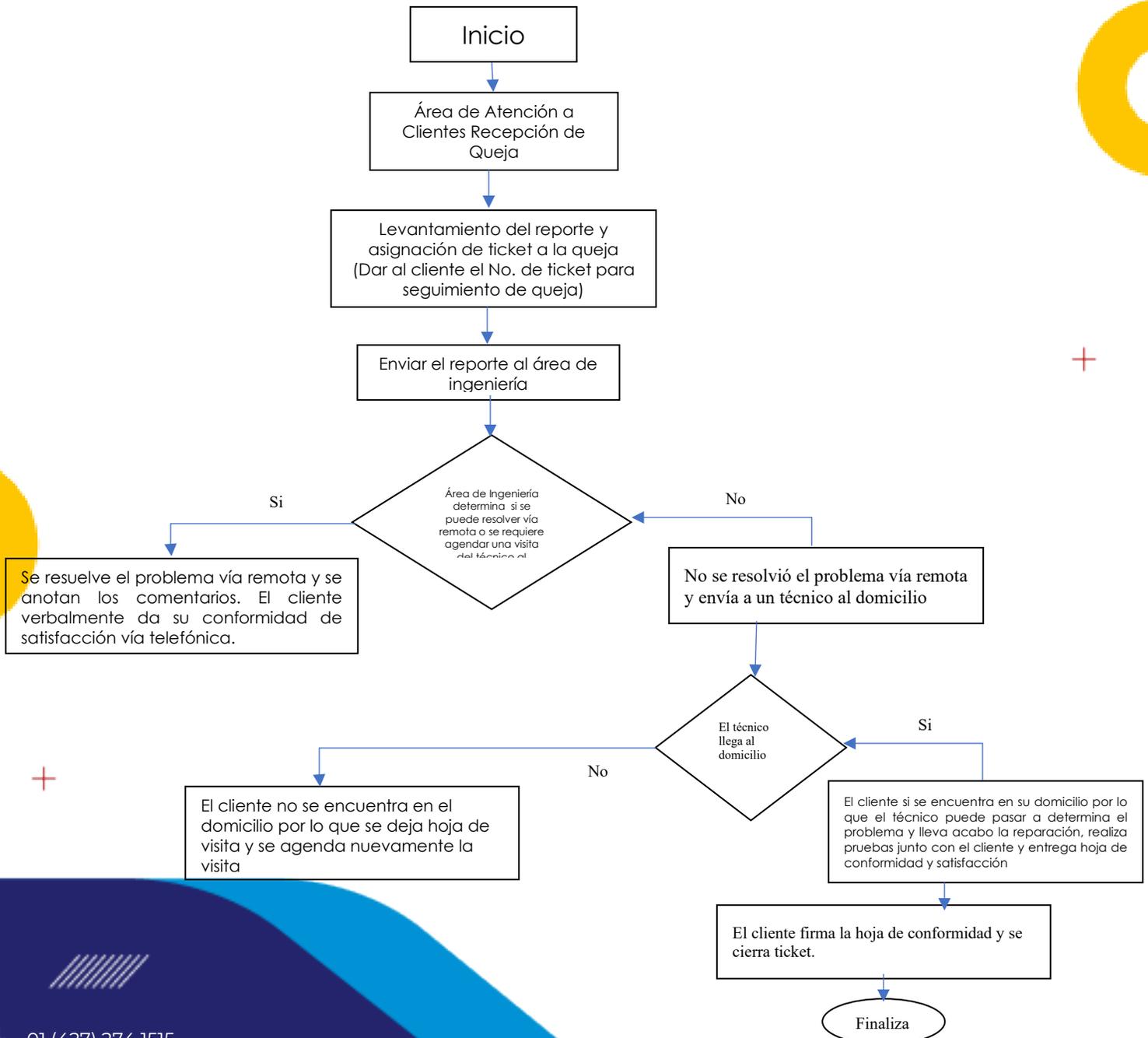
Prof. Mercedes Camacho 278, San Cayetano, 76807 San Juan del Río, Qro.

fibratv.com.mx





### Diagrama de Flujo:



☎ 01 (427) 274 1515

✉ [atencion.clientes@fibratv.com.mx](mailto:atencion.clientes@fibratv.com.mx)

📍 Prof. Mercedes Camacho 278, San Cayetano, 76807 San Juan del Río, Qro.

[fibratv.com.mx](http://fibratv.com.mx)

