

## Comunicado de Prensa No. 037/2020

Ciudad de México, a 19 de abril de 2020.

### **EL IFT Y OPERADORES DE SERVICIOS DE INTERNET Y TELEFONÍA FIJOS ACUERDAN OFRECER UN PAQUETE EMERGENTE Y PROVISIONAL EN APOYO ANTE LA CONTINGENCIA POR COVID-19**

- *El plan incluye una velocidad de internet de hasta 2 Mbps, así como navegación y datos ilimitados, con la excepción descarga de video y videojuegos.*
- *Los usuarios residenciales que lo requieran podrán migrar a este paquete por una sola ocasión, sin ninguna penalización, durante el mes de mayo y permanecer en él hasta el 30 de junio.*
- *El IFT y la industria se mantienen atentos a las condiciones que se presenten por la evolución de la pandemia por COVID-19, con el fin de continuar con los trabajos de colaboración para generar las medidas necesarias para apoyar a los usuarios durante la contingencia sanitaria y garantizar que en esta etapa estén informados, comunicados y puedan desarrollar actividades a través del uso de los servicios de las telecomunicaciones.*

Como resultado de los mecanismos de regulación colaborativa liderados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), y con el fin de apoyar los usuarios durante la emergencia sanitaria provocada por COVID-19, los operadores de servicios de internet y telefonía fijos izzi, Megacable, Telmex, Totalplay y Maxcom acordaron ofrecer a sus clientes la opción de migrar temporalmente a un plan de bajo costo.

El paquete “Apoyo por contingencia” responde al compromiso y responsabilidad social de los concesionarios para que los usuarios que enfrentan una situación difícil por los efectos de la pandemia mantengan los servicios de conectividad en sus hogares, por lo que estará disponible a partir del 1 de mayo para los suscriptores activos con contrato de acceso fijo a internet.

Dicho plan sólo estará a disposición de usuarios residenciales, tendrá un costo de 100 pesos por paquete, IVA incluido, o por mes, según lo defina cada operador de acuerdo con sus políticas comerciales. Entre sus principales beneficios y características se encuentran:

- Servicio de acceso a internet con una velocidad para navegación de hasta 2Mbps (Megabits por segundo). No incluye video ni videojuegos.

## Comunicado de Prensa No. 037/2020

- Permite navegación libre y datos ilimitados (correo electrónico, uso de mensajería instantánea u otras).
- Los usuarios que también cuenten con servicios de telefonía fija podrán seguir recibiendo llamadas y marcar gratuitamente a los números de emergencia 911 y 089, así como a la línea habilitada por el Gobierno Federal para la atención de la emergencia sanitaria (800 0044 800).
- Para migrar a este plan, los suscriptores deberán estar al corriente de sus pagos hasta el 30 de abril del año en curso.
- La fecha límite de pago será diferida, de acuerdo con las políticas comerciales de cada operador, a una fecha posterior a la del vencimiento aplicable del paquete.

Los usuarios que requieran la migración a dicho paquete podrán solicitarlo por única vez, sin penalización alguna, durante el mes de mayo y permanecer en él hasta el 30 de junio, sólo deberán estar, previamente, al corriente de sus pagos al 30 de abril de 2020. Una vez concluidos los dos meses de vigencia de este apoyo, los clientes regresarán al plan originalmente contratado, con las condiciones, plazo y servicios aplicables al suscriptor.

Cada empresa, de conformidad con sus políticas comerciales, podrá denominar libremente el plan o paquete que registre, así como introducir términos y condiciones específicos, por ejemplo, la duración del paquete y el uso de video, entre otros.

Estas medidas de apoyo que ofrecen los concesionarios de servicios fijos se suman a una serie de acciones que el IFT ha promovido con los operadores de servicios móviles y las cámaras empresariales del sector, mismas que han sido informadas en su oportunidad, y que derivan de los trabajos que ha mantenido el órgano regulador con la industria desde marzo del presente año con el fin de garantizar que los usuarios se mantengan conectados durante la contingencia sanitaria.

## Comunicado de Prensa No. 037/2020

Para mayor información sobre las acciones que cada operador móvil o fijo ha implementado en favor de sus usuarios ante la contingencia, el IFT cuenta con el micrositio “Frente al Coronavirus, las Telecom están de tu lado” <http://www.ift.org.mx/comunicacion-y-medios/frente-al-coronavirus-las-telecom-estan-de-tu-lado>.

También se pueden consultar recomendaciones para el uso responsable de las redes de telecomunicaciones, herramientas para planificar el consumo ante el cambio en las actividades de los usuarios, como el Simulador de Consumo de Datos <http://simulador.ift.org.mx/simulador.php>, y la información oficial publicada por la Secretaría de Salud sobre el COVID-19.

El IFT y los concesionarios de radio, televisión y telecomunicaciones se mantienen atentos a las condiciones que se presenten por la evolución de la pandemia por COVID-19, con el fin de continuar con los trabajos de colaboración para generar las medidas necesarias para apoyar a los usuarios durante la contingencia sanitaria y garantizar que en esta etapa estén informados, comunicados y puedan desarrollar actividades a través del uso de los servicios de las telecomunicaciones.

-----\*\*\*\*\*-----  
El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) es el órgano autónomo encargado de regular, promover y supervisar el desarrollo eficiente en los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones en México, además de ejercer de forma exclusiva las facultades en materia de competencia económica en dichos sectores, de conformidad con el Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6, 7, 27, 28, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2013.

Coordinación General de Comunicación Social  
Insurgentes Sur 1143 1er. Piso, Col. Nochebuena,  
Benito Juárez. C.P. 03720  
Tels. 55 50 15 40 00 ext. 4735, 2729 y 2038

INGRESA A NUESTRO PORTAL: [WWW.IFT.ORG.MX](http://WWW.IFT.ORG.MX)

