CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES

TELNOR

Teléfonos del Noroeste, S.A de C.V.

Código de Prácticas Comerciales

ÍNDICE

Visión General 4
Objetivo 4
Aviso 5
¿Qué Ofrece Telnor? 5
Recibo Telnor 5
Cuenta Maestra (aplica a Clientes Empresariales) 8
Aviso de Privacidad 9
Canales de Atención Telnor 10
Objetivos de los Canales de Atención 10
Clasificación de Clientes 10
1. Atención a Clientes Residenciales y Comerciales 14
Atención a Clientes a través de Centros de Atención Telnor y CEICO 14
Contratación de servicio 14
Solicitud de Portabilidad Numérica 15
Información al cliente 16
Recibir pagos 17
Cambios o Movimientos a la Línea 18
Aclaraciones sobre cargos en el Recibo Telnor 19
Recepción y atención de quejas en el servicio de teléfono e Internet 19
Reconexión o restablecimiento del servicio 19
Reinstalar el servicio 20
Bajas y/o Cancelaciones del servicio 21
Robo o extravío de equipos bajo custodia del Cliente siendo propiedad de Telnor 23
2. Atención a Clientes a través del Centro de recepción y atención de quejas 050 26
Recepción y atención de quejas del Servicio Telefónico 26
3. Atención a Clientes a través del Servicio Vía Operadora 27
Servicios Vía Operadora. 27
4. Atención a Clientes sobre Información de Adeudos 28

Servicio Cobranza (CREA) 28

5. Atención y Servicios a Clientes Empresariales 29

Atención a Clientes a través de Ejecutivos de Cuenta 29

Contratación de servicios 29
Solicitud de Portabilidad Numérica 32
Aclaraciones 33
Cambios 35
Bajas / Cancelaciones / Suspensiones 36
Pagos de Cuenta Maestra 37

6. Atención a Clientes a través del Centro de Atención de Servicios Empresariales (CASE) 40

Recepción y atención de Incidentes y Peticiones de Servicio 40

Atención a Clientes en Línea (CHAT) 42

Cajeros Telnor 42

Comisión Reguladora de Telecomunicaciones y Profeco 43

Accesibilidad 44

Anexo 1 Glosario de Términos 45

Anexo 2. Directorio de Canales de Atención a Clientes 47

Anexo 3 Directorio Servicios Mercado Masivo 49

Anexo 4 Listado de trámites que el cliente puede realizar sobre su servicio de telecomunicaciones e Internet 54

Anexo 5 Directorio Servicios Mercado Empresarial 56

Carta de Derechos Mínimos De Los Usuarios De Los Servicios Públicos De Telecomunicaciones 59

Visión General

El Código de Prácticas Comerciales, en cumplimiento a lo establecido en la Condición 12 del Título de Concesión de Teléfonos del Noroeste S.A de C.V. (“La Concesión”) con el objetivo de contar con una herramienta que sirva de guía a clientes y empleados de Teléfonos del Noroeste S.A de C.V. (“Telnor”) para la solución de asuntos relacionados con la provisión de los servicios.

Objetivo

El presente Código describe los servicios que ofrece Telnor y sirve de guía para los empleados y clientes ante situaciones de disputa, detalla las prácticas comerciales, los requerimientos de contratación, las formas de pago y la manera de operación de los puntos de atención de los clientes.

Aviso

Teléfonos del Noroeste S.A de C.V. se reserva en todo momento el derecho de modificar el presente Código de Prácticas Comerciales.
Los términos y condiciones de los planes tarifarios que ofrece Telnor podrán ser consultados en las páginas electrónicas https://telnor.com/web/hogar/terminoshogar y https://telnor.com/terminosnegocio , en Centros de Atención Telnor.

¿Qué Ofrece Telnor?

Telnor ofrece a sus clientes la posibilidad de comunicarse a través de un sistema de telefonía fija con un gran respaldo tecnológico, con la más amplia cobertura a nivel nacional y con toda una gama de servicios que permita mantener al cliente en contacto de manera permanente en cualquier parte del mundo.

Telnor y sus subsidiarias ofrecen la más amplia gama de servicios avanzados de telecomunicaciones, que incluyen transmisión de voz, acceso a Internet y soluciones integrales para todos los segmentos del mercado de las telecomunicaciones; incluyendo la telefonía pública, rural y residencial, servicios especializados para la pequeña y mediana empresa y atención a clientes corporativos nacionales e internacionales, gracias a la gran capacidad técnica y de cobertura que brindan sus redes de acceso y transporte.

La fortaleza tecnológica de Telnor para innovar productos y servicios con su amplio conocimiento del mercado permite a nuestros clientes proporcionar servicios en beneficio de los sectores productivos que compiten en el nuevo entorno de globalización mundial.

A lo largo del presente Código de Prácticas Comerciales, se describe información de los diversos servicios que ofrecemos, así como sus principales características, formas de contratación, y políticas comerciales aplicables.

Recibo Telnor

En el Recibo Telnor se pueden distinguir los cargos que hayan sido facturados por los diferentes servicios utilizados, la fecha de corte asignada, los pagos realizados en el periodo de facturación, el importe a pagar, así como el saldo anterior y el actual.

En este sentido, se desglosan los conceptos facturados distinguiendo los asociados a servicios de telecomunicaciones prestados por Telnor, de cualquier otro bien o servicio distinto de telecomunicaciones y de cualquier servicio prestado por un tercero contratado por el cliente y facturado en nuestro Recibo Telnor. Además, el formato del Recibo Telnor permite el pago independiente de los servicios de telecomunicaciones provistos por Telnor y cualesquier otros bienes o servicios incluidos en la factura.

El Recibo Telnor contiene información agrupada por secciones como:

- **Total a Pagar:** En esta sección se muestra la fecha límite de pago, el mes de facturación, el número telefónico, las líneas incluidas.
- **Resumen del Recibo Telnor:** En esta sección se muestran todos los saldos totales disponibles para el usuario. En el que se distinguen los asociados a servicios de telecomunicaciones prestados por Telnor, de cualquier otro bien o servicio distinto de telecomunicaciones y de cualquier servicio prestado por un tercero contratado por el cliente y facturado en nuestro Recibo Telnor.
- **Código de barras:** el Recibo Telnor contienen **dos códigos de barras**, el primero de ellos es por el saldo total por servicios de telecomunicaciones y otros servicios, es decir, por el monto total de los servicios facturados; el segundo se refiere únicamente a los servicios de telecomunicaciones prestados por Telnor. De esta forma, el contar con ambos códigos de barras permite el pago independiente de los servicios de telecomunicaciones provistos por Telnor y cualesquiera otros bienes o servicios incluidos en el Recibo Telnor, independientemente del canal de pago utilizado.
- **Cargos del Mes:** Contiene el importe a pagar por el mes de servicio, el impuesto y total a pagar.
- Se muestra el **Total a pagar por los servicios de telecomunicaciones de Telnor y otros Servicios**.
- **Detalles de servicios consumidos**, servicio local, larga distancia, a teléfonos celulares bajo la Modalidad de el que llama paga incluyendo la fecha y la hora en que el usuario hizo las llamadas, el número marcado, así como la duración de la llamada.
- Un aviso en el que se señala el monto que el usuario tendría que pagar en caso de que éste decidiera liquidar sus ventas financiadas o servicios adquiridos al momento de la facturación o en su defecto, terminar, su relación contractual, derivado de la venta de bienes o servicios distintos a telecomunicaciones.

El Recibo Telnor se encuentra también disponible para su consulta y descarga a través del portal de Telnor en Mi Telnor en https://telnor.com/web/asistencia/canales-digitales-de-pago

En caso de que el cliente solicite la modalidad del Recibo Telnor digital, cada mes recibirá un correo electrónico recordándole que ya puede consultar su recibo en línea, en formato PDF, o desde la App Telnor; contribuyendo así al cuidado del medio ambiente. Y, en caso de que lo requiera de manera física, podrá descargarlo e imprimirlo.

De igual manera, Telnor pone a disposición de los clientes que así lo soliciten, el Recibo Telnor en formato accesible para personas con discapacidad visual y auditiva.

Los clientes podrán solicitarlo en formato accesible en el correo Accesible@telnor.com indicando:

- Nombre completo del titular,
- Número Telnor a 10 dígitos
- Celular de contacto
- Identificación oficial
- Correo electrónico en donde desea recibir la información.

Una vez realizado el trámite, el Recibo Telnor en formato accesible se enviará al correo electrónico que proporcione.

Cuenta Maestra (aplica a Clientes Empresariales)

Para el caso de clientes empresariales, el cliente podrá dar seguimiento a su servicio de facturación mediante nuestra página en Internet, donde entre otros, podrá controlar y administrar su Cuenta Maestra TELNOR, accesando con su clave de usuario y contraseña en la dirección electrónica de SIANA: https://siana.telnor.com/siana/accesoTlmx.view

El Centro de Soporte 800 714 2050 – en horario de atención de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 hrs., sin perjuicio que nuestro chat está disponible las 24 horas de todos los días del año.

Descripción de los Servicios de Telnor

Telnor presta los siguientes servicios de telecomunicaciones:

- **Servicio de Telefonía Local Fija:** Permite al usuario realizar y recibir llamadas de voz dentro de su Área de Servicio Local. Incluye el suministro de línea telefónica, asignación de número telefónico y acceso a servicios de emergencia.
- **Servicio de Larga Distancia Internacional:** Permite al usuario realizar llamadas de voz al extranjero.
- **Servicio de Acceso a Internet:** Proporciona conectividad a la red mundial de Internet mediante tecnologías de banda ancha (fibra óptica, ADSL, VDSL), permitiendo al usuario navegar, descargar y transmitir contenidos digitales con diferentes velocidades según el plan contratado.
- **Servicios de Enlaces Dedicados:** Consiste en el arrendamiento de un determinado ancho de banda (provisión de capacidad) para la transmisión de datos punto a punto o punto a multipunto, destinado principalmente a clientes empresariales.
- **Servicios Complementarios:** Incluyen identificador de llamadas, llamada en espera, buzón de voz, conferencia tripartita, marcación abreviada y demás servicios adicionales que pueden agregarse a la línea telefónica principal.

Para información detallada sobre características, modalidades, planes y paquetes de cada servicio, se puede consultar en www.telnor.com, en los Centros de Atención Telnor, o en el Registro Público de Telecomunicaciones de la CRT.

Medición, Tasación, Facturación y Cobranza

- **Medición de Servicios:** Los servicios de telefonía se miden por número de llamadas realizadas, duración y destino. El servicio de internet se mide por velocidad de acceso contratada (Mbps). Los servicios de enlaces dedicados se miden por ancho de banda contratado, independientemente del tiempo de uso o volumen de tráfico.
- **Tasación:** Los servicios se tasan conforme a las tarifas registradas ante la CRT, aplicando las reglas de redondeo y períodos mínimos de cobro establecidos en las condiciones comerciales correspondientes a cada servicio.
- **Facturación:** Telnor emite facturas con periodicidad mensual. El ciclo de facturación inicia con la activación del servicio y se cierra el mismo día de cada mes. La factura detalla los cargos por renta, consumos adicionales, servicios complementarios e impuestos aplicables, y se envía al domicilio del cliente o se pone a disposición en medios electrónicos.
- **Procedimientos de Cobranza:** La fecha límite de pago se indica en cada factura. Vencido el plazo sin pago, Telnor podrá suspender el servicio previa notificación. El usuario puede realizar pagos en Centros de Atención Telnor, cajeros automáticos, sucursales bancarias autorizadas, tiendas de conveniencia, tarjetas bancarias, domiciliación, o a través de medios electrónicos en www.telnor.com y la aplicación Mi Telnor.

Niveles y Compromisos de Calidad

Telnor prestará los servicios conforme a los índices y parámetros de calidad establecidos por la CRT o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, y conforme con la legislación y regulación vigente de telecomunicaciones, protección al consumidor y protección de datos personales disponibles en: https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/index.htm:

Aviso de Privacidad

Teléfonos del Noroeste S.A de C.V. (Telnor) con domicilio para oír y recibir notificaciones en Av. Pio Pico 1525, Zona Centro, C.P. 22000 en Tijuana, Baja California, México, es el responsable del tratamiento de los datos personales que recaba de usted. A través de su Aviso de Privacidad, Telnor informa a usted, en su carácter de titular, sobre los alcances y condiciones del tratamiento de sus datos personales, garantizando su derecho a la autodeterminación informativa. El aviso de privacidad de Telnor está disponible en: https://telnor.com/web/acerca-de-telnor/aviso-de-privacidad

Canales de Atención Telnor

Objetivos de los Canales de Atención

- Es el área de contacto para que los clientes puedan recibir atención de acuerdo con sus requerimientos.
- Recibir, registrar, dar seguimiento y solucionar los requerimientos de los clientes.
- Proporcionar un trato amable y de servicio a todos los clientes.

Clasificación de Clientes

Telnor como concesionario de una Red Pública de Telecomunicaciones, ofrece al público en general diversos servicios de telecomunicaciones orientados a distintos tipos de necesidades, por ello, para facilitar su atención, los clientes se clasifican de la siguiente manera:

1. Clientes de mercado masivo:
   - Residenciales/Hogar
   - Comerciales/Negocio
   - Telefonía Pública,

2. Empresariales Premier y Nacionales, clientes con presencia en varias divisiones.
3. Mayores, de Mediana y Pequeña Empresa, Cámaras, Asociaciones, que requieren de atención personalizada.
4. Operadores de Telecomunicaciones, los concesionarios de servicio local fijo y móvil, de Larga Distancia, de Redes de Datos, Proveedores de Internet, Permisionarios de Telefonía Pública, de Radiolocalización de Personas y Flotillas, y Satelitales, que requieren servicios mayoristas.

De acuerdo con la anterior clasificación de clientes, se indica a continuación ante qué Canales de Atención resulta el óptimo para que el cliente pueda dirigirse y la forma de hacerlo. También se mencionan los horarios disponibles, como práctica comercial de garantía de atención.

Lista de Canales de Atención a Clientes	
Canales / Clientes	**Horarios de Disponibilidad de Atención**
Centros de Atención **- Centros de Atención Telnor** • Para atención de Clientes Comerciales • Para atención de Clientes Residenciales	• Atención personalizada para la contratación, comercialización y pago de productos y servicios. (verificar disponibilidad en la localidad) • Los días y horarios de cada Centro de atención se pueden consultar en la siguiente liga: **https://telnor.com/web/buscador/lugares**
Por Teléfono CECOR • Para atención de Clientes Comerciales CEICO' s • Para atención de Clientes Comerciales • Para atención de Clientes Residenciales Centros de Recepción y Atención de Quejas 050 • Clientes Comerciales • Clientes Residenciales	• Atención personalizada para información, contratación, facturación y aclaraciones de servicios. • Información por sistema automático las 24 horas. • Recepción y atención de quejas de líneas Telnor y después del horario de oficinas a través de sistema automático.
Centros de Operadoras • Información 040 • Servicio especializado con apoyo de operadora (020). • LD Internacional y Mundial (090) • Servicio de Despertador (031)	• 24 horas. los 365 días del año.
Asistencia en línea en Telnor.com	• **Asistencia por chat:** Puedes comunicarte con el soporte digital en Asistencia Telnor para consultar el estatus de tu cuenta o resolver dudas antes de acudir a sucursal • Información por sistema automático las 24 horas.

<table>
<tr><th>Canales / Clientes</th><th>Horarios de Disponibilidad de Atención</th></tr>
<tr><td>Mercado Empresarial

• Centro de Atención de Servicio Empresarial (CASE)</td><td>• Sistema de Aclaraciones, Quejas y Reparaciones: Disponible las 24 horas del día, todos los días del año.
Contáctanos a través de CASE y chat en línea (https://telnor.com/web/asistencia/contactanos#chat), permanentemente.

• Correo Electrónico: CASETLN@TELNOR.COM

• Centros de Soporte telefónico (CASE): Las 24 horas los 365 días del año a través de los siguientes números:
<table><tr><th>CASE</th><th>Número físico</th><th>Número 80</th></tr><tr><td>Tijuana</td><td>664 633 2251</td><td>800 025 9111</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>Ejecutivo de cuenta del Mercado Empresarial:</td><td>• De acuerdo con la disponibilidad del cliente.</td></tr>
</table>

Canales / Clientes	Horarios de Disponibilidad de Atención
www.telnor.com	• 24 horas los 365 días del año.
Telefonía Rural	• Se atienden los requerimientos a través de los Gerentes en los Centros de Atención Telnor de la población a que pertenezca.
Telefonía Pública (Ladatel) • Reporte de algún teléfono Ladatel descompuesto o con daño. • Solicitud de instalación de teléfonos Ladatel. • Información de la tarjeta Ladatel. • Información general del servicio Ladatel.	• Las 24 horas los 365 días del año a través del número 800 523 2835 (800 LADATEL).

1. Atención a Clientes Residenciales y Comerciales

Atención a Clientes a través de Centros de Atención Telnor y CEICO

Solicitud de servicios, dudas o aclaraciones serán atendidos para resolver, reportar, canalizar e informar sobre cualquiera de los siguientes servicios de conformidad con las prácticas comerciales que a continuación se mencionan.
Este Código de Prácticas Comerciales da cabal cumplimiento a los derechos ARCO sobre la privacidad de datos personales, y que garantiza al cliente la protección de los mismos, así como, su acuerdo (o no) en cuanto al uso de sus datos dentro de la empresa y con terceros, para fines publicitarios, entre otros.

Tipos de Atención	Prácticas Comerciales

Contratación de servicio
• Servicios de voz
  ○ En telefonía local
  ○ En telefonía de larga distancia
  ○ En servicios digitales
• Accesos a Internet
• Venta de equipos diversos y productos en Centros de Atención Telnor
	• Dirigirse al cliente o representante legal que está interesado en adquirir nuestros servicios, de manera cordial, atenta y demostrando en todo momento que el cliente es lo más importante.
	• Informar los beneficios que ofrecen las líneas Telnor.
	• Atender los requerimientos de servicios de telecomunicaciones previa solicitud del interesado, indicar el cobro de los gastos de instalación, y en su caso, cableado interior a la firma del contrato marco. Conocer las condiciones de los servicios contratados, de conformidad con las tarifas vigentes y con las facilidades de pago de los servicios (pago con tarjetas bancarias, domiciliación, aceptación de efectivo, cheque u otra forma de pago aprobada por la empresa).
	• Las tarifas vigentes se encuentran disponibles en todas los Centros de Atención Telnor y la dirección electrónica: http://www.telnor.com/web/acerca-de-telnor/precios-telnor, o en el Registro Público de Telecomunicaciones de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (CRT) https://www.gob.mx/crt
	• El cliente reconocerá y aceptará que el uso del servicio se considerará como la confirmación de los términos y condiciones del Contrato Marco previamente suscrito. De no existir disponibilidad, se dejará sin efecto esta solicitud, el Contrato Marco y las Condiciones del Servicio suscritas por el cliente.
	• Activar los servicios previa aceptación mediante protocolo de recepción a través de firma de formato de recepción con el cliente o los medios autorizados para la contratación de servicios.
	• Considerar como entregado un servicio y/o acceso una vez que el cliente firme de recibido.
	• El cliente deberá proporcionar datos de contacto, celular y correo electrónico, los cuales serán validados.
	• El cliente deberá entregar CURP, mismo que será validado en línea en la página de RENAPO.

Tipos de Atención	Prácticas Comerciales
	• Garantizar los convenios y contratos pactados mediante depósitos, fianzas o alguna otra forma de garantía que determine la empresa cuando la naturaleza de los convenios y contratos así lo requieran. • El cliente podrá conocer la carta de los Derechos de los usuarios vigente en: – Clientes residenciales: http://www.telnor.com/web/hogar/contratacion-telefonia y – Clientes comerciales: http://telnor.com/web/negocios/linea-telnor • El cliente podrá contratar en cualquiera de nuestros canales de atención **Clientes Residenciales:** – Centros de Atención Telnor (CAT) – Canal de atención telefónica en el 800 123 2222 – http://www.telnor.com **Clientes Pyme:** – Centros de Atención Telnor (CAT) – Canal de atención telefónica en el 800 123 0321 – Ejecutivos de Cuenta y Representantes Autorizados – http://www.telnor.com • El horario para la instalación de los servicios será de lunes a domingo de 8:00 a 19:00 hrs (se podrá acordar con el cliente un horario distinto)
Solicitud de Portabilidad Numérica	• Recibir la solicitud de Portación de número(s) con Telnor en los puntos de contacto. • Garantizar a los clientes que puedan conservar los números que les hayan sido asignados, con independencia del concesionario que preste el servicio, sin cobrar por la portabilidad y en un plazo máximo de 24 horas contadas a partir de que el Proveedor Receptor haya concluido la instalación de la infraestructura física en el domicilio del cliente. • Registrar fecha en la que el cliente solicita que se ejecute la portación. • Ingresar los documentos de Portabilidad del cliente, anexando el NIP de portabilidad (personas físicas) o el formato de solicitud de portabilidad y porción de acta constitutiva donde se acrediten las facultades necesarias para realizar el trámite (personas morales) además de identificación oficial vigente del titular o apoderado legal.

Tipos de Atención	Prácticas Comerciales
	• Una vez que el cliente haya iniciado el proceso de portabilidad, si así lo decide, tiene derecho a cancelarlo de manera gratuita sin perjuicio de las obligaciones contractuales que hubiera adquirido en la contratación del servicio. • A partir de que se presenta la Solicitud de Portabilidad ante el Proveedor Receptor y hasta que concluya el Proceso de Portabilidad, ni el Concesionario Donador ni el Proveedor Donador podrán realizar prácticas de retención del Usuario que haya solicitado la Portabilidad y tampoco podrán contactarlo por al menos 15 (quince) días naturales a partir de la ejecución de la portabilidad para solicitar su aprobación para recibir llamadas de promoción de servicios o paquetes.

Tipos de Atención	Prácticas Comerciales
Información al cliente - Informar de líneas en proceso de instalación. - Informar sobre el estatus de cambios de domicilio. - Informar fechas de vencimiento del recibo. - Informar la ubicación geográfica de los Centros de Atención Telnor. - Informar los trámites y precios para la contratación del servicio. - Informar sobre adeudos anteriores y saldos. - Información general sobre productos y servicios Telnor. - Los equipos utilizados y vendidos por Telnor se encuentran debidamente homologados por la Autoridad. - Informar estatus de su solicitud de Portabilidad. - Aviso de privacidad de sus datos.	– Explicar y, en su caso, entregar toda la información necesaria relativa al funcionamiento de los servicios que se contratan, teléfonos de asistencia, contratos, derechos y obligaciones, deslinde de responsabilidades por manejo y uso inadecuado del servicio. – Mantener un servicio estándar de atención por cualquier canal al que se dirija el cliente. – Orientar sobre la venta, características y beneficios de productos / servicios. – Para mejor atención del cliente se solicitará número de celular, un número adicional y correo electrónico. – Realizar acompañamiento comercial post-venta**.**

Tipos de Atención	▪ Prácticas Comerciales
Recibir pagos	▪ Recibir pagos en los Centros de Atención Telnor con o sin la presentación del Recibo Telnor. ▪ Recibir pagos en establecimientos autorizados o a través de cualquier otra alternativa de pago que establezca la empresa con la presentación del Recibo Telnor. ▪ Aceptar pagos en efectivo, cheque u otro instrumento aprobado por la empresa en los términos y condiciones establecidos por Telnor. ▪ En caso de que el cheque sea devuelto se aplicará un cargo de acuerdo con las disposiciones legales aplicables. ▪ En el Recibo Telnor se listan los principales establecimientos donde se puede efectuar el pago o directamente en la siguiente liga de Telnor.com: Clientes residenciales https://telnor.com/web/acerca-de-telnor/pago-recibo-telnor Clientes comerciales: https://telnor.com/web/acerca-de-telnor/pago-recibo-telnor

Tipos de Atención	▪ Prácticas Comerciales
Cambios o Movimientos a la Línea - Regularizar o actualizar los datos del cliente. - Cambiar de ubicación aparatos. - Cambiar el servicio de domicilio. - Cambio de número de teléfono. - Cambio de domicilio con mismo número de teléfono. - Cesión de Derechos. - Cambio de régimen (de residencial a comercial y viceversa). - Domiciliar el Recibo Telnor - Actualización de datos fiscales.	▪ Regularizar los datos reales del cliente (persona física o moral) ya sean nombre o domicilio que no coinciden con los registrados en el Recibo Telnor. ▪ Casos en los que no proceden los cambios de nombre. o Cuando el servicio está registrado con cuota de empleado o servicio de empresa de Telnor. o Cuando el cliente renta el inmueble con servicio de telefonía. Telnor anulará el trámite de regularización a petición de titular o contratante original si fue solicitada indebidamente por un tercero. ▪ Atender personalmente y/o a través del envío de la solicitud del cambio firmada por el titular de la línea, las copias del último recibo pagado, identificación oficial y comprobante de domicilio en los términos y condiciones definidos para cada caso. ▪ Cuando deba suministrase el servicio por alguna razón especial y sea necesario llevar la conexión hasta una caja terminal distinta a la correspondiente, el cliente pagará además de los cargos reglamentarios, el importe del material excedente y demás elementos que se requieran, según presupuestos en cada caso. ▪ Efectuar cambios de titular cuando el usuario que paga el servicio lo haya disfrutado durante cuatro meses o más, siempre y cuando no se trate de un inmueble en renta con servicio de telefonía incluido. En este caso, el arrendador del inmueble, sólo si es el titular de la línea, podrá solicitar el cambio. ▪ Podrá realizarse siempre y cuando exista cobertura del servicio Telnor. ▪ La respuesta se da en línea y en caso de que haya necesidad de hacer trabajos en el domicilio del cliente se programará la visita dependiendo de la disponibilidad del cliente.

Tipos de Atención	▪ Prácticas Comerciales
Aclaraciones sobre cargos en el Recibo Telnor	▪ Atender aclaraciones sobre cargos que aparecen en el Recibo Telnor de larga distancia, servicio local, gastos de instalación, rentas y consumos. ▪ Clientes Residenciales: Para aclaraciones de servicio de voz e Internet el cliente deberá comunicarse al CEICO marcando: al 800 123 2222 donde su aclaración será atendida en línea al proporcionar el número telefónico y el nombre del titular de la línea, se le dará respuesta a la aclaración solicitada. ▪ Clientes Comerciales: Para aclaraciones de servicio de voz e Internet de cliente deberá comunicarse al CEICO marcando: al 800 123 0321 donde su aclaración será atendida en línea al proporcionar el número telefónico y el nombre del titular de la línea, se le dará respuesta a la aclaración solicitada.
Recepción y atención de quejas en el servicio de teléfono e Internet	▪ Para reportar quejas del servicio de teléfono, marcar 050 en un horario de 7x24 los 365 días del año. ▪ Para reportar quejas del servicio de Internet, marcar 800 123 2222 en un horario de 7x24 los 365 días del año. ▪ Dependiendo del problema se le dará respuesta a su solicitud de manera inmediata (1 a 2 días hábiles) o en su caso se levantará un reporte para que sea atendido en un plazo no mayor de 15 días hábiles contados a partir de la recepción de la queja y/o solicitud por parte del cliente. ▪ Para la atención de quejas que requieran visita de un técnico al domicilio, es posible que Telnor se comunique con el cliente para gestionar facilidades de acceso al domicilio en el caso de fraccionamientos, empresas y cualquier otro tipo de inmuebles con acceso controlado.
Reconexión o restablecimiento del servicio	▪ Reanudar el servicio cuando haya sido suspendido de acuerdo al tiempo y periodo establecido en el contrato por Telnor, previo el pago del adeudo de los servicios de telecomunicaciones.

Tipos de Atención	▪ Prácticas Comerciales
Reinstalar el servicio	▪ Después de la notificación de baja, el cliente contará con un plazo máximo de ***60 días*** para liquidar el adeudo y pagar los gastos de reinstalación para que el cliente cuente con el mismo número de teléfono haciendo vigente el mismo contrato. ▪ Reinstalar un servicio con carácter de nuevo para un cliente, cuando ya hubiesen transcurrido 60 días posteriores al periodo de baja del servicio por falta de pago. Se asignará un nuevo número de teléfono firmando un nuevo contrato, siempre y cuando existan las facilidades y/o disponibilidad de números y red, previo pago de los adeudos anteriormente contraídos y efectuando el pago por los gastos de la instalación.

Tipos de Atención	Prácticas Comerciales
Bajas y/o Cancelaciones del servicio	• Recordar a los clientes que la baja del servicio no libera de los adeudos anteriores contraídos con Telnor y estipulados en el contrato. • Las bajas y cancelaciones se atienden en el momento en que el cliente acude al Centro de Atención Telnor o llama al CEICO u otros canales de atención (Mi Telnor). • Se otorgará un número de folio que identifica la solicitud de Baja del servicio. • El cliente puede cancelar sin penalidad alguna la prestación de servicios, salvo que expresamente haya sido acreedor a alguna promoción y en su caso, al cancelar de manera anticipada, se le aplique la penalización autorizada previamente por la CRT y sobre la cuál aceptó los términos y condiciones aplicables; siempre que se haya notificado al cliente la modificación con al menos 15 días naturales y, en caso de que los planes o paquetes sufrieran modificaciones en sus características y/o contenidos o implique un aumento en el precio y/o una disminución en el número de servicios, cuando el consumidor lo solicite en los 15 días siguientes a la entrada en vigor de las modificaciones. Nota: Es importante diferenciar que una baja se realiza cuando el servicio ya está siendo facturado, cuando el cliente ya ha hecho uso de este y/o cuando el cliente recibió la instalación del servicio en sus instalaciones, y la cancelación se realiza cuando el servicio se encuentra en etapas de construcción, configuración, instalación y/o activación por parte de Telnor y el cliente aun no hace uso del servicio y no se ha generado facturación. • El cliente podrá solicitar la baja de sus servicios en cualquiera de nuestros canales de atención **Clientes Residenciales:** - Centros de Atención Telnor (CAT) - Canal de atención telefónica en el 800 123 2222. De lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas, sábado y domingo de 9:00 a 17:00 horas - http://www.telnor.com **Clientes Pyme:** - Centros de Atención Telnor (CAT) - Canal de atención telefónica en el 800 123 0321 de lunes a viernes de 8:00 a 19:00 hrs.

Tipos de Atención	Prácticas Comerciales
	1) Cuando el **titular** pida la baja del servicio, se solicita: Número de teléfono que se dará de baja el servicio. Identificación oficial vigente (presentar en canal Centro de Atención Telnor) y/o folio de la misma (canal telefónico). Si la petición se realiza en el canal Telefónico se solicita, además: ▪ Nombre del titular. ▪ Domicilio donde se encuentra el servicio. ▪ Contestar al menos 3 preguntas de seguridad: ✓ Fecha del último pago. ✓ Lugar dónde realizó ese pago. ✓ Monto del pago. ✓ Venta financiada vigente. ✓ Antigüedad de la línea. 2) Si **no es el titular** y pide la baja del servicio, se solicita la siguiente información: ○ Número de teléfono que desea dar de baja el servicio. ○ Nombre completo del solicitante. ○ Identificación oficial vigente (presentar en canal Centro de Atención Telnor) y/o folio de la misma (canal telefónico). ○ RFC del titular de la línea y del solicitante. ○ Relación que guarda con el titular. ○ Teléfono de localización del solicitante. ○ Carta Poder debidamente requisitada. (Entrega de copia de identificación oficial del titular del servicio, apoderado y testigos)

Tipos de Atención	Prácticas Comerciales
	Para personas morales, se solicitará: ✓ La información del punto 1 o punto 2. Además, el Acta constitutiva (presentar documento en Centro de Atención Telnor y envío por correo electrónico al ser por canal Telefónico). **Si el titular falleció, se solicitará**: ✓ La información del punto 2. Acta de defunción (presentar documento en Centro de Atención Telnor y envío por correo electrónico al ser por canal Telefónico). • Garantizar a satisfacción de las partes el cumplimiento en los términos de contratos y convenios pactados cuando existan cancelaciones o bajas. • El cliente deberá devolver el equipo terminal en buenas condiciones y completo propiedad de Telnor, en caso de que aplique, hasta 60 días después de realizar la solicitud de baja del servicio. • Aplicar los procedimientos de aclaraciones al cliente en asuntos de Bajas o Cancelaciones dependiendo del servicio y de las condiciones comerciales establecidas en contrato.
Robo o extravío de equipos bajo custodia del Cliente siendo propiedad de Telnor	• Los equipos instalados en el domicilio de los clientes son de la exclusiva propiedad de Telnor, el cliente en consecuencia se constituye como depositario responsable del buen uso y conservación de estos equipos, por tal motivo en caso de daño, robo, destrucción o extravío de alguno de los equipos, el cliente se obliga a pagar a Telnor en una sola exhibición, el cargo por reemplazo de equipo de conformidad con la tarifa vigente, mismo que le será facturado al cliente por Telnor en el siguiente recibo telefónico y/o cuenta maestra respectiva. • Se podrán ajustar los cargos relacionados con la renta del servicio en caso de robo del equipo terminal a solicitud del cliente, sin que esto lo exima del adeudo indicado en el punto anterior. • Si el cliente no regresa el Modem, se le hará un cargo de acuerdo con la tarifa vigente de la Unidad Terminal de Datos. • En caso de que el cliente tenga un Player de Claro vídeo y no lo devuelva, se le hará un cargo de acuerdo con la tarifa vigente por no devolución de Player de Claro video. • Todos los cargos pendientes le llegarán al cliente en un último recibo que se emitirá

Principal Información Requerida	Prácticas Comerciales
– Nombre del cliente – Dirección completa del cliente. – Ubicación exacta del domicilio al que se asociará el Servicio. – Número de teléfono de facturación, en caso de ser diferente de los destinos del Servicio. – Número donde pueda ser localizado – Nombre del contacto (Comercial) – Se solicitará Información adicional, de acuerdo con las políticas comerciales, requerimiento y/o tipo de producto / servicio solicitado. – Venta de equipamiento	• Verificar la identidad del cliente mediante la CURP validándola en línea con la página de RENAPO, identificación oficial y para clientes comerciales, la Razón Social con el RFC. • Verificar el celular y el correo como medios de contacto, y se hará una validación mediante el envió de un código de 4 dígitos que se llegará al medio seleccionado.
	• En casos de atención persona a persona, verificar la legibilidad del registro Federal de Contribuyentes presentado por el cliente.
	• Verificar la dirección de instalación. Solicitando los requisitos que así se especifican en el documento de Normatividad Corporativa correspondiente y que se la harán de conocimiento al cliente por todos los canales que se disponen para dar de alta una línea.
	• Requerir datos y referencias como información indispensable para realizar trámites, de manera enunciativa más no limitativa. • En casos de atención persona a persona, cuando se requiera identificación oficial, se consideran documentos válidos como identificación; CURP, la credencial de elector (INE/IFE) o formatos migratorios FM2 y FM3 tipo credencial, pasaporte vigente (para extranjeros). • En caso de que el titular o representante legal no pueda asistir al Centro de Atención Telnor, podrá asistir otra persona con carta poder simple donde se le autoriza a realizar los trámites ante Telnor. NOTA: En caso de ventas a plazos se requiere firma de un pagaré y por lo tanto no es válida la carta poder. • Proporcionar el RFC al llevarse a cabo la venta por medio de canales telefónicos
– Para Portabilidad	• Documentación determinada por las especificaciones operativas publicadas por la CRT: • Proporcionar NIP vigente (personas físicas). • Llenar formato de solicitud de portabilidad e incluir la porción del acta constitutiva donde se acrediten las facultades necesarias para realizar el trámite (personas morales). • En casos de atención persona a persona, cuando se requiera identificación oficial, se consideran documentos válidos como identificación; el pasaporte vigente, la credencial de elector (INE/IFE) o formatos migratorios FM2 y FM3 tipo credencial.

Principales Condiciones	Prácticas Comerciales
- El solicitante debe ser mayor de edad	▪ Solicitar y validar el CURP. ▪ Requerir la identificación como elemento indispensable para la realización de trámites ▪ Recibir los pagos de los clientes por los montos correspondientes al uso de los servicios recibidos, en la forma y tiempo convenidos, acorde a las tarifas vigentes.
- Estar facturando para casos de cambios / bajas - No tener ordenes de servicio en trámite que modifiquen el número de teléfono sobre el cual se facturará para cambios, baja o contrataciones. - Validar que el cliente no tenga adeudos vencidos - Firmar contrato o convenio de aceptación de condiciones comerciales de acuerdo con las políticas comerciales, requerimiento y/o tipo de producto/servicio solicitado.	▪ Garantizar al cliente la disponibilidad de los servicios contratados en función de la capacidad de la infraestructura existente, en proceso y acorde a la complejidad técnica y de operación requerida. ▪ Por ninguna razón se deberá negar la contratación de Líneas Nuevas en domicilio con adeudo.

2. Atención a Clientes a través del Centro de recepción y atención de quejas 050

Solicitud de atención de recepción y atención de quejas del servicio son atendidos en el 050 con atención especializada.

Tipo de Atención	Prácticas Comerciales
Recepción y atención de quejas del Servicio Telefónico	• Recibir, registrar en sistema los reportes y atención de quejas del servicio telefónico. • A solicitud de los clientes, informar del estatus o seguimiento de sus quejas reportadas. • Proporcionar un trato amable y de servicio a todos los clientes. • En caso de interrupción del servicio por un periodo mayor a 72 horas consecutivas después de haber sido reportada la falla (siendo esta, en la red responsabilidad de Telnor), se bonificará automáticamente la parte proporcional de la renta en su próximo recibo telefónico, aun cuando la suspensión se deba a aso fortuito o causa de fuerza mayor. • Cuando se interrumpa el servicio hacia "La Red" desde el punto de conexión terminal del cliente, por un tiempo mayor de 72 horas consecutivas después de haber sido reportado, "Telnor" bonificará a los clientes la parte de la cuota correspondiente al tiempo que dure la interrupción; aun cuando la suspensión se deba acaso fortuito o causa de fuerza mayor. • Las reclamaciones correspondientes podrán realizarse llamando al 800 123 2222

Principal Información Requerida	Prácticas Comerciales
– Número de teléfono que se reporta – Número de teléfono donde pueda ser localizado el cliente – Nombre del Titular de la línea – Domicilio (ubicación) falla – Horario de Acceso al Domicilio	• Verificar la dirección del solicitante • Requerir referencias como información indispensable para ingresar la recepción y atención de la queja. • Fuera del horario de atención personalizada, se ofrece atención por sistema automático.

3. Atención a Clientes a través del Servicio Vía Operadora

Solicitud e Información de servicios con apoyo vía operadora serán atendidos a través del 020, 090, 031 y 040.

Tipo de Atención	Prácticas Comerciales
Servicios Vía Operadora. • Servicio Especializado con Apoyo de Operadora 020 • L.D. Internacional y Mundial 090 • Servicio despertador 031 • Servicio de información 040 y completación de llamadas • Asistencia de directorio a números internacionales y mundiales. (Depende de la existencia de una operadora distante en el país destino).	• Atender, tramitar y establecer llamadas nacionales, internacional y mundial mediante marcación 020, 090 y 09+NI, NM (número internacional o número mundial) con las modalidades de: 1. Pago origen 2. Por cobrar, si la llamada no es aceptada por el destinatario, aplicar un cargo por informe. 3. Teléfono a teléfono 4. Persona a persona, si no se encuentra la persona solicitada y no se desea hablar con alguien más, aplica un cargo por informe. 5. Con cargo a tarjetas de crédito o de telefonía en los servicios, 800 Agencias y 090 6. Tiempo y costo, si el cliente requiere saber los minutos y lo que se facturará en su Recibo Telnor puede solicitarlo con cargo extra. • Atender y tramitar las solicitudes para el servicio de despertador 031. • Atender y proporcionar servicio de información de números locales, nacionales y cambio de números, no se proporciona información de números privados, así como, proporcionar un trato amable y de servicio a todos los clientes 040. Completar marcación (040) de llamadas nacionales al número solicitado como información a clientes Telnor residenciales y comerciales.

4. Atención a Clientes sobre Información de Adeudos

Información de adeudos y requerimientos de cobranza (CREA).

Tipo de Atención	Prácticas Comerciales
Servicio Cobranza (CREA)	• Servicio al cliente para recordar sobre adeudos pendientes de pago, situación de su servicio y fecha de vencimiento de las facturas de los servicios proporcionados. • Informar al cliente los centros de pago: Centros de Atención Telnor, Auto pago Telnor, Cajeros Telnor, Bancos, Establecimientos, Portal de Internet https://telnor.com/ , números 800's para pagos automáticos y domiciliación de pagos.

5. Atención y Servicios a Clientes Empresariales

Atención a Clientes a través de Ejecutivos de Cuenta

Sus requerimientos, dudas o aclaraciones son atendidos por los ejecutivos de cuenta Telnor, quienes podrán resolver, reportar, canalizar e informar sobre cualquiera de los siguientes servicios de conformidad con las prácticas comerciales que a continuación se mencionan.

Tipo de Atención	Prácticas Comerciales
Contratación de servicios ✓ Servicios de Voz o Larga Distancia Internacional y Mundial. o Local ✓ Accesos Internet ✓ Soluciones y Equipamiento ✓ LADAENLACES[1]	▪ Dirigirse al cliente o representante legal que está interesado en adquirir los servicios, de manera cordial y atenta. ▪ Atender los requerimientos de servicios de telecomunicaciones previa solicitud del interesado, en su caso, a la firma del contrato o de acuerdo los planes y políticas establecidas, de conformidad con las tarifas vigentes. ▪ Las tarifas vigentes se encuentran disponibles en todas las oficinas comerciales y la dirección electrónica: http://www.telnor.com/web/acerca-de-telnor/precios-telnor, o en el Registro Público de Telecomunicaciones de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (CRT) https://www.gob.mx/crt ▪ Dar fecha de instalación con base a días calendario a partir de la fecha de contratación, de acuerdo con lo establecido en el contrato y condiciones de servicio. ▪ Establecer con los prospectos de clientes citas con fecha programada para la contratación de servicios, proporcionando número de teléfono al cual dirigirse con lo que inicia el proceso administrativo. ▪ Para los servicios que requieran un proyecto especial se le presenta al cliente la cotización correspondiente indicando el plazo de entrega. ▪ Apoyar la entrega de los servicios previo acondicionamiento del sitio por el cliente, donde se brindará el mismo, verificación del funcionamiento y aceptación mediante el protocolo de recepción a través de firma de documento de recepción con el cliente.

[1] El Servicio de Ladaenlaces es aquél provisto por Telnor para el establecimiento de enlaces punto a punto o punto a multipunto en las bandas de frecuencias del espectro concesionadas a nivel nacional a esta empresa. Consulta las descripciones, tarifas y las diferentes variantes comerciales que ofrecemos en nuestro Libro de Tarifas o en el Registro Público de Concesiones de la CRT (ver hipervínculos listados en el recuadro anterior).

Tipo de Atención	Prácticas Comerciales
	Es responsabilidad del Ejecutivo de Cuenta: ○ Verificar la disponibilidad de facilidades técnicas. ○ Asegurarse de recabar la firma del Representante Legal del Cliente al calce de las Condiciones de Servicio incluidas en el contrato. El Representante Legal del cliente deberá de firmar el contrato y las condiciones del servicio vigente. El Contrato podrá ser firmado por la persona que en su nombre designe el Representante Legal. El periodo de contratación puede ser de 12, 24 o 36 meses, considerando los Gastos de Instalación correspondientes y vigentes en el caso de LadaEnlaces y servicios de Internet, para servicios de voz es indefinido. Para servicios de A**ccesos a Internet Corporativo**: ▪ Atender los requerimientos de servicios de telecomunicaciones previa solicitud del interesado, se requiere de la firma del contrato o de acuerdo los planes y políticas establecidas, de conformidad con las tarifas vigentes. ▪ El Representante Legal del Cliente deberá de firmar el Contrato; el acuerdo específico correspondiente y las Condiciones de la contratación del servicio. ▪ Brindar las facilidades de acceso al sitio para la configuración del servicio, así como llevar a cabo actividades como: instalación equipo e infraestructura, cualquier reparación e inspección o retiro de equipamiento. ▪ Cada sitio debe cumplir con los requisitos de instalación marcados en el contrato. ▪ El cliente deberá Informar al Ejecutivo de Cuenta cualquier cambio físico en sus instalaciones o de infraestructura que pueda afectar la calidad del servicio de la solución contratada. Se observará en todo momento las políticas de acceso que por escrito señale el Cliente.

Tipo de Atención	Prácticas Comerciales
	Para servicios de **Ladaenlaces**: • La contratación de los servicios será a través de los Ejecutivos de Cuenta. • El Representante Legal del Cliente deberá de firmar el Contrato; el acuerdo específico correspondiente y las Condiciones de la contratación del servicio Ladaenlaces. • El Ejecutivo verificará la disponibilidad de facilidades en la localidad. • El horario para la instalación de los servicios dependerá de la calendarización acordada con el cliente. <u>Otros Requisitos de Contratación</u> En caso de cliente existente: No tener adeudos vencidos; No tener trámites en proceso de ejecución; No esté suspendido el servicio, en proceso de baja o dado de baja; En caso de cliente nuevo: El ejecutivo de Telnor deberá capturar en el sistema la solicitud de contratación del servicio con la información del cliente; El ejecutivo informará el equipo necesario para la prestación del servicio. El ejecutivo informará los gastos de instalación correspondientes y vigentes al momento de la contratación.

Tipo de Atención	Prácticas Comerciales
Solicitud de Portabilidad Numérica	• Documentación determinada por las especificaciones operativas publicadas por CRT.

Tipo de Atención	Prácticas Comerciales
Aclaraciones	• Atender y canalizar las solicitudes realizadas por los clientes para aclarar cargos reflejados en la facturación y corregir previa investigación los posibles errores de facturación y/o cargos mal aplicados. El cliente puede tener las siguientes opciones: o El cliente deberá comunicarse a los centros de soporte **CASE**, donde su solicitud será canalizada directamente con su ejecutivo de cuenta. o En el caso que el cliente tenga asignado un ejecutivo de cuenta, la aclaración se atenderá a través del propio ejecutivo asignado. • En el servicio Ladaenlaces, las aclaraciones sobre montos de facturación deben dirigirse a los Ejecutivos de Cuenta responsable de los proyectos para los que sean requeridos los servicios; por lo que hace a cualquier procedimiento relacionado a quejas, bonificaciones y reparaciones, el servicio contará con soporte técnico, para lo cual el cliente deberá comunicarse a los Centros de Atención y números referidos en su contrato. Para fallas de servicios deberán dirigirse a los centros de atención CASE. • El servicio Ladaenlaces consiste, en términos generales, en el arrendamiento de un determinado ancho de banda (provisión de capacidad) durante un período concreto, a través del cual se transmite información a nuestros Clientes, conforme a sus necesidades empresariales, y requieran enviar de un punto a otro u otros; de acuerdo al ancho de banda contratado, Telnor podrá, además, proporcionar equipos para la transmisión de esta información.

Tipo de Atención	Prácticas Comerciales
	• El servicio Ladaenlaces es medido de acuerdo al ancho de banda contratado por el cliente, sin importar el tiempo (durante el mes) que lo use o la cantidad de tráfico que intercambie, período que comprende igual un ciclo de facturación por concepto de la renta del servicio. • Mensualmente, Telnor expedirá en favor del Cliente un balance de sus cargos y consumos facturados, en el cual se indicarán los lugares, fechas y métodos de pago. Esta información puede igualmente ser consultada y pagada en SIANA, portal electrónico de control y administración de los servicios empresariales contratados. • En el caso que se interrumpa el servicio, éste será reanudado en los plazos estipulados en el Contrato que varía dependiendo en particular del servicio (ver https://downloads.telnor.com/pdf/TELNOR-CONTRATO-MARCO-DE-PRESTACION-DE-SERVICIOS-DE-TELECOMUNICACIONES160712.pdf), marcando el tiempo dentro de la zona de servicio y fuera de la misma, a partir de la notificación al Cliente al centro de control de Telnor.

Tipo de Atención	Prácticas Comerciales
Cambios	• Atender las solicitudes de cambios firmadas por el cliente. El cliente puede tener las siguientes opciones: o La respuesta se da en línea y en caso de que haya necesidad de hacer trabajos en el domicilio del cliente se programara la visita dependiendo de la disponibilidad del cliente. o En el caso que el cliente tenga asignado un ejecutivo de cuenta, los cambios se atenderán a través del propio ejecutivo asignado. • Realizar los cambios de acuerdo con las particularidades de cada producto / servicio y condiciones estipuladas en contrato. o Cuando no existen condiciones para realizar el cambio, programar el movimiento de acuerdo a la fecha de disponibilidad del servicio, previo consentimiento del cliente. o Telnor anulará el trámite si fue solicitado indebidamente por un tercero. • Las modificaciones requeridas (cambio de domicilio y cambio de ancho de banda) de los servicios de Internet y Ladaenlaces deben dirigirse a los Ejecutivos de Cuenta responsables del proyecto. Telnor, en todo momento proporcionará al Cliente un acuse para cada trámite realizado, el cual será enviado al correo electrónico proporcionado por éste. En este mismo ejercicio, un ejemplar del Contrato de Servicio será entregado por dicho medio, luego de la contratación inicial, así como cualquier modificación o cancelación. En los trámites realizados en los Centros de Atención a Clientes, el usuario puede solicitar una copia de la constancia de trámite de forma impresa.

Bajas / Cancelaciones / Suspensiones • Por Baja, se entiende la terminación de una relación contractual, se realiza cuando el servicio ya está siendo facturado, se ha hecho uso del mismo y/o cuando el cliente recibió la instalación del servicio en sus instalaciones. • Cancelación se realiza cuando el servicio se encuentra en etapas de construcción, configuración, instalación y/o activación por parte de Telnor y el cliente aun no hace uso del servicio y no se ha generado facturación. • Por Suspensión del servicio, se entiende la solicitud del cliente para dar temporalmente de baja uno a varios de sus servicios.	Para formalizar cualquiera de los trámites contenidos en el presenta apartado, el Cliente debe presentar una solicitud debidamente requisitada a través de cualquiera de nuestros canales de atención. En Telnor buscamos ofrecer una solución adecuada a los intereses de las partes para continuar la relación comercial; para ello, el cliente puede optar por las siguientes opciones: ○ Las bajas y cancelaciones se atienden en el momento en que el cliente solicita el movimiento al ejecutivo de cuenta, para que opere el plazo antes señalado. ○ En el caso que el cliente tenga asignado un ejecutivo de cuenta, las bajas o cancelaciones se atenderán a través del propio ejecutivo asignado. ○ Recordar a los clientes que la baja del servicio no libera de los adeudos contraídos con Telnor y estipulados en contrato. • Las Bajas /Cancelaciones para servicios de Internet Corporativo y Ladaenlaces deben dirigirse a los Ejecutivos de Cuenta responsables del proyecto. • El cliente se obliga a pagar un monto por penalización en caso de solicitar la baja del servicio previo al cumplimiento de periodo de contratación. • En caso de solicitar una cancelación previa a la entrega del servicio, se sujeta a las políticas de penalización indicadas en el Contrato y en las Condiciones de Servicio. (ver https://downloads.telnor.com/pdf/TELNOR-CONTRATO-MARCO-DE-PRESTACION-DE-SERVICIOS-DE-TELECOMUNICACIONES160712.pdf), En tanto que las tarifas vigentes incluyendo las reglas de aplicación tarifaria se encuentran disponibles en todas las oficinas comerciales y la dirección electrónica: http://www.telnor.com/web/acerca-de-telnor/precios-telnor, o en el Registro Público de Telecomunicaciones de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (CRT) https://www.gob.mx/crt • Se considera cancelación de la contratación del servicio, cuando el cliente cancela antes de iniciar los trabajos de aprovisionamiento del servicio. • En caso de solicitar la baja el servicio se desactivará del sitio del cliente y se procederá a realizar la penalización correspondiente. • Cuando el cliente suspende un servicio se elimina su facturación por el tiempo que permanezca desactivado. • En caso de solicitar la baja definitiva el servicio se elimina de la facturación y en caso de aplicar se ejercen las políticas de penalización correspondientes.

Tipo de Atención	Prácticas Comerciales

	• Se da por rescindido o terminado un contrato de acuerdo al incumplimiento de cláusulas, entre ellas:
	  ○ Falta de pago
	  ○ Uso de servicio en forma diferente a lo convenido. Cancelar inmediatamente un servicio sin previo aviso o declaración judicial, cuando el cliente haga mal uso del servicio o cualquier otro uso no permitido por Telnor
	  ○ A solicitud del cliente.
	• Los servicios de Ladaenlaces se contratarán por un mínimo de 1 año, comprometiéndose el Cliente a pagar, en caso de cancelación antes del vencimiento de este período, las mensualidades no cubiertas. Una vez terminado el plazo inicial de contratación, si el cliente decide no continuar con el servicio provisto por Telnor, el trámite de baja se realiza sin costo y de manera igual para todos los usuarios en ello interesados.
	• Garantizar a satisfacción de las partes el cumplimiento de los términos de contratos y convenios pactados cuando existan cancelaciones o bajas, con la transparente compensación correspondiente a la parte afectada.
	  ○ Bonificar o penalizar al cliente en asuntos de Bajas o Cancelaciones dependiendo del servicio y de las condiciones comerciales establecidas en contrato.

Pagos de Cuenta Maestra	Se iniciará el cobro de los servicios a partir de la fecha en que inicie la prestación de los mismos. En aquellos casos en que los servicios requieran que el cliente realice algún pago inicial por concepto de gastos de instalación, habilitación, migración, activación, entrega o por cualquier otro concepto registrado previamente en la CRT, los cuales además se harán del conocimiento del cliente previo a la contratación de los servicios. En las condiciones del servicio se establecerá: La forma en que se prestarán los Servicios, la forma en que se aplicarán los precios y/o tarifas registradas. Recibir los pagos de Cuenta Maestra en los Centros de Atención Telnor y a través de medios que se desarrollen tales como, transferencia de fondos, en cuentas bancarias, y/o en la Gerencia de Cobros Especiales a través del Gerente en particular que lleve la cuenta.

Principal Información Requerida	Prácticas Comerciales
– Razón social y Nombre comercial.	• Verificar la Razón Social con la Cédula del RFC.
– Registro Federal de Contribuyentes	• El Registro Federal de Contribuyentes, debe de ser legible tratándose de copias fotostáticas y de ser posible cotejarlo contra su original.
– Dirección completa del cliente.	• Verificar la dirección solicitando comprobante de domicilio
– Nombre y número de teléfono del representante de la empresa. – Cuenta Maestra al que se asociará el servicio. – Ubicación exacta del domicilio al que se asociará el Servicio. Punta A y Punta B – Dirección de facturación, en caso de ser diferente de los destinos del Servicio. – Número donde pueda ser localizado	• Requerir datos y referencias como información indispensable para realizar trámites y registrar la información del cliente.

Principales Condiciones	Prácticas Comerciales
– El solicitante se debe de acreditar como representante legal de la empresa – Las solicitudes por escrito se presentarán en papel membretado de la compañía solicitante.	• Solicitar del cliente identificación oficial y autorización de la empresa para adquirir productos/servicios a nombre de una razón social.
– El solicitante debe validar para la contratación: el día de instalación, contar con facilidades y equipos requeridos, etc.	• Recibir del cliente el pago por la prestación de los servicios recibidos, acorde a las tarifas vigentes y en congruencia con los convenios pactados.
– Estar facturando – No tener ordenes de servicio en trámite que modifiquen la funcionalidad del producto / servicio sobre el cual se facturará (cambio de domicilio, cambio de número o baja) – Contar con una Cuenta Maestra a la que se cargue la facturación	• Clarificar al cliente los términos y condiciones particulares de productos / servicios, que puedan prestarse a una confusión.
– Firmar contrato de aceptación de condiciones comerciales	• Garantizar al cliente la disponibilidad de los servicios contratados en función de la capacidad de la infraestructura existente, y acorde a la complejidad técnica y de operación requerida bajo las normas vigentes.

6. Atención a Clientes a través del Centro de Atención de Servicios Empresariales (CASE)

Sus requerimientos de atención de Fallas de servicio son atendidos por los centros de atención especializados por tipo de servicio, por clientes y por zona geográfica.

Tipo de Atención	Prácticas Comerciales
Recepción y atención de Incidentes y Peticiones de Servicio **-Servicios Empresariales**	• Recibir el requerimiento del cliente, identificar los datos relacionados al servicio reportado y otorgar un folio que permita dar seguimiento y control del reporte. • Emitir al cliente un diagnóstico a través de Técnicos especializados del centro. • Tramitar y coordinar con las áreas operativas necesarias para asegurar que la solución del requerimiento se dé en los tiempos definidos de acuerdo con el servicio y al compromiso contraído con el cliente. • Reportar al cliente la solución a su requerimiento asegurándose del correcto funcionamiento. • Coordinar la petición de servicio o asistencias a pruebas solicitadas por el cliente, con las áreas operativas y de gestión internas para atender el requerimiento.
-Calidad de los servicios (Ladaenlaces)	Telnor ofrece niveles de calidad para cada servicio, conforme a lo establecido en el contrato (https://downloads.telnor.com/pdf/TELNOR-CONTRATO-MARCO-DE-PRESTACION-DE-SERVICIOS-DE-TELECOMUNICACIONES160712.pdf), que identifica, la descripción, las condiciones de instalación y suministro, los tiempos de restablecimiento, la duración del servicio, así como las condiciones particulares de terminación en los servicios de provisión de capacidad de enlaces, respecto de lo cual, sus clientes podrán disfrutar de los mismos en las mejores condiciones. Sin perjuicio de ello, Telnor realiza de manera permanente, diversas acciones preventivas y correctivas, a saber: • Trámite con las entidades debidamente autorizadas por la CRT, de las Constancias de No Interferencia para cada enlace que pretenda ponerse en operación, previo a su instalación y activación. • Coordinar la realización de los trabajos para mantener los servicios y/o equipos de acuerdo con los convenios y/o contratos con el cliente. • Realizar actividades de monitoreo de la red, a cargo de los centros de atención a clientes especializados a los servicios que corresponda para asegurar el funcionamiento de los mismos.

Principal Información Requerida	Prácticas Comerciales
– Identificación del servicio reportado	• Recibir y Validar la referencia del servicio para asociar los datos correspondientes, en caso de que el representante legal no cuente con esta información, se solicitarán datos adicionales.
– Razón social	• Verificar la razón social del cliente.
– Dirección completa del cliente.	• Verificar la dirección.
– Nombre del representante legal o contacto oficial.	• Solicitar datos y referencias que ayuden en la solución de la falla.
– Ubicación exacta del domicilio al que se asociará el Servicio.	
– Número de teléfono donde pueda ser localizado	

Principales Condiciones	Prácticas Comerciales
– Contar con una persona por parte del cliente con conocimiento de los servicios, para realizar pruebas, Informar resultados, Aclarar dudas y cerrar satisfactoriamente las quejas.	▪ Practicar pruebas de funcionalidad en presencia del cliente, cuando así lo requiera, una vez que se hayan efectuado las reparaciones de las fallas reportadas.
– Que el servicio no tenga órdenes de servicio en trámite para bajas o cancelaciones.	
– Que el servicio esté facturando.	

Atención a Clientes en Línea (CHAT)

¿Qué es?

Es un medio de contacto con Telnor que funciona a través de Telnor.com

¿Qué puede hacer?

Solicitar información de los productos y servicios.
Solicitar asesoría para la contratación de productos y servicios.
Canalizar a Asistencia técnica.

Cajeros Telnor

¿Qué son?

Medios de pago automatizados.

¿Qué puede hacer?

Consultar saldos.
Realizar pago de servicios en efectivo.

Comisión Reguladora de Telecomunicaciones y Profeco

Además de lo mencionado, pensando en nuestros usuarios, junto con la PROFECO y la CRT se han implementado diversas opciones, que ayudan a la solución más eficaz de controversias por medio de la conciliación:

- Conciliación Telefónica
  A través de tótems acondicionados en oficinas de Profeco se lleva a cabo la Conciliación Telefónica, donde un asesor contesta y brinda una respuesta inmediata al cliente, se ofrece servicio a nivel nacional del país para resolver quejas de consumidores.

- Distintivo Digital.
  En colaboración con PROFECO la empresa obtuvo el Distintivo Digital el cual hace constar que TELNOR lleva a cabo buenas prácticas comerciales en materia de comercio electrónico. En área PROFECO está siendo útil para la atención de reclamaciones por pate de los clientes y lograr una retención.

Accesibilidad

Con la finalidad de promover que los Usuarios con Discapacidad puedan disfrutar de los servicios ofrecidos por Telnor en igualdad de condiciones, Telnor cuenta con:

1. Formatos con funcionalidades de accesibilidad
    a. Contratos de Adhesión
    b. Tarifas Registradas (Libros de tarifas)
2. Recibo con funciones de accesibilidad (a través de medios electrónicos a quien lo solicite)
3. Equipos terminales con funcionalidades de accesibilidad para personas con discapacidad motriz, visual y auditiva.
4. Información referente a nuestros Centros de Atención Telnor, distinguiendo:
    a. Elementos accesibles:
        i. Rutas accesibles,
        ii. Señalización accesible,
        iii. Áreas de asientos prioritarios,
        iv. El 100% de los Centros de Atención Telnor permiten acompañamiento con animales de servicio y cuentan con señalización en posición de cajas, atención a clientes y asientos prioritarios.
5. Personal capacitado: Que proporcionará información y recomendaciones a los clientes por tipo de discapacidad, funcionalidades de equipos, planes y paquetes comerciales y ubicación de los Centros de Atención Telnor que cuenten con adaptaciones accesibles.
6. En el portal de Internet accesible de acuerdo con la normatividad AA de la W3C, también se encuentra publicada información de los Centros de Atención Telnor, detallando horarios de atención, ubicación y los elementos de accesibilidad con los que se cuentan, así como los números de atención al público donde se dará información completa a los clientes.

Anexo 1 Glosario de Términos

Canales de Atención	Descripción del Canal
CASE	El Centro de Atención de Servicios Empresariales (CASE) da atención a nivel nacional, seguimiento a la reparación, liquidación de la falla y el cierre del reporte y/o solicitud de asistencia a pruebas de los Servicios en el mercado de clientes mayores Premier y Nacionales.
CEICO	Los Centros de Información Comercial atienden información general, contratación y ventas de servicios, aclaraciones sobre la facturación, uso y facilidades del servicio, altas, bajas, cambios y ampliación de servicios.
CREA	El Centro de Recuperación de Adeudos. Centros dedicados a realizar recordatorios de pago a clientes que tienen su Recibo Telnor vencido, informándoles su saldo vencido, las diversas alternativas de pago, fechas de corte y vencimiento.
Centro de recepción y atención de quejas 050	050 servicio personal y por sistema para atención de recepción de fallas del servicio telefónico de clientes de mercado masivo.
Ejecutivos de Cuenta	Atención personalizada a clientes negocio, empresariales, detectando necesidades de servicios.
Ejecutivos Comerciales	Atención personalizada a concesionarios de servicio local fijo y móvil, de redes de datos, proveedores de Internet, permisionarios de telefonía pública, de radiolocalización de personas y flotillas y satelitales, detectando necesidades de servicios.
Servicios de operadora 020	Servicio especializado con apoyo de operadora para llamadas teléfono a teléfono y persona a persona.
Servicios vía operadora 031	Servicio de Despertador.
Servicios vía operadora 040	Servicio de información y asistencia de directorio telefónico nacional, tales como; números locales, cambio de número, números de teléfono de clientes en el interior de la República Mexicana.

Canales de Atención	Descripción del Canal
Servicios vía operadora 090, 09+NI o NM (número internacional o mundial)	Servicio de comunicación de larga distancia con asistencia de operadora, para llamadas internacionales y mundiales, adicionalmente se tienen servicios tales como: cargo a tarjeta de crédito, asistencia de directorio a números internacionales y mundiales.
Centros de Atención Telnor	Centros de atención a clientes de mercado masivo donde se pueden realizar todos los trámites relacionados con la contratación y pago del servicio, así como la adquisición de equipos de telecomunicaciones, tales como; teléfonos, faxes, celulares, contestadoras, identificadores de llamadas, computadoras, accesorios, etc.
Telnor.com	Servicio de comunicación vía Internet donde se puede obtener información actualizada de Telnor.

Anexo 2. Directorio de Canales de Atención a Clientes

Canales de Atención	Tipo de Servicio	Área	Teléfono
CECOR	**Información** **Comercialización de Productos y Servicios** **Aclaraciones**	Area de Concesión TELNOR	Para Cliente comerciales: 800 123 2222
CEICO	**Información** **Comercialización de Productos y Servicios** **Aclaraciones**	Area de Concesión TELNOR	Para clientes residenciales: 800-123-2222 Para clientes comerciales: 800-123-0321
050	**Recepción y atención de quejas de Líneas**	Area de Concesión TELNOR	050
Centros de Atención Telnor	**Información** **Comercialización de Productos y Servicios** **Cobranza**	Area de Concesión TELNOR	Centros de Atención Telnor distribuidos en el área de concesión de Telnor.
CASE	**Recepción y atención de quejas /** **Mantenimiento Preventivo**	Tijuana	(664) 633-2251, 800-025 9111

Canales de Atención	Tipo de Servicio	Área	Teléfono
Ejecutivo de Cuenta	**Atención Clientes Empresariales, /Contratación de Servicios y Coordinación del Suministro e Instalación de Servicios**	Area de Concesión TELNOR	Teléfono del Ejecutivo
Ejecutivo Comercial	**Atención Concesionarios y Permisionarios /Contratación de Servicios y Coordinación del Suministro e Instalación de Servicios**	Area de Concesión TELNOR	Teléfono del Ejecutivo

Anexo 3 Directorio Servicios Mercado Masivo

Servicio	Contratación	Aclaraciones	Recepción y atención de quejas
Primeras Líneas Cliente nuevo	• Centros de Atención Telnor • CEICO	• CEICO	• 050
Líneas Adicionales	• Centros de Atención Telnor • CEICO • Telnor.com	• CEICO	• 050
Cambio de Domicilio mismo Número Telnor	• Centros de Atención Telnor • CEICO	• CEICO	• 050
Línea a Mi Medida	• Centros de Atención Telnor • CEICO	• CEICO	• 050
Baja Temporal de la Línea	• Centros de Atención Telnor • CEICO	• CEICO	• 050
Portabilidad	• Centros de Atención Telnor • CEICO	• CEICO	• 050
Facturación Agrupada	• Centros de Atención Telnor • CEICO	• CEICO	
Recibo Integrado	• Centros de Atención Telnor • CEICO	• CEICO	
Número de Grupo	• Centros de Atención Telnor • CEICO	• CEICO	• 050
Servicios Digitales	• Centros de Atención Telnor • CEICO • Telnor.com	• CEICO	• 050
Buzón Telnor	• Centros de Atención Telnor • CEICO • Telnor.com	• CEICO	• 050
Lada Ahorro	No requiere contratación	• CEICO	

Servicio	Contratación	Aclaraciones	Recepción y atención de quejas
Tarifa Única	• Centros de Atención Telnor • CEICO	• CEICO	
Lada Favorito	• Centros de Atención Telnor • CEICO	• CEICO	
Lada América	• Centros de Atención Telnor • CEICO	• CEICO	
Plan Lada Unión Empresarial	• Centros de Atención Telnor • CEICO	• CEICO	• CEICO
Destinos Estratégicos Lada	• Centros de Atención Telnor • CEICO	• CEICO	• CEICO
Lada Frontera Negocios	• Centros de Atención Telnor • CEICO	• CEICO	• CEICO
Paquete 1399	• Centros de Atención Telnor • CEICO • 800-123-2222 • Telnor.com	• CEICO	• 800-123-2222 (Soporte al servicio de Infinitum) • 050 (Recepción y atención de quejas)
Paquete Infinitum 999	• Centros de Atención Telnor • CEICO • 800-123-2222 • Telnor.com	• CEICO	• 800-123-2222 (Soporte al servicio de Infinitum) • 050 (Recepción y atención de quejas)
Paquete 649	• Centros de Atención Telnor • CEICO • 800-123-2222 • Telnor.com	• CEICO	• 800-123-2222 (Soporte al servicio de Infinitum) • 050 (Recepción y atención de quejas)
Paquete 599	• Centros de Atención Telnor • CEICO • 800-123-2222 • Telnor.com	• CEICO	• 800-123-2222 (Soporte al servicio de Infinitum) • 050 (Recepción y atención de quejas)
Paquete 499	• Centros de Atención Telnor • CEICO	• CEICO	• 800-123-2222 (Soporte al servicio de Infinitum) • 050 (Recepción y atención de quejas)

Servicio	Contratación	Aclaraciones	Recepción y atención de quejas
	• 800-123-2222 • Telnor.com		
Paquete 389	• Centros de Atención Telnor • CEICO • 800-123-2222 • Telnor.com	• CEICO	• 800-123-2222 (Soporte al servicio de Infinitum) • 050 (Recepción y atención de quejas)
Paquete 435	• Centros de Atención Telnor • CEICO • 800-123-2222 • Telnor.com	• CEICO	• 800-123-2222 (Soporte al servicio de Infinitum) • 050 (Recepción y atención de quejas)
Paquete 333	• Centros de Atención Telnor • CEICO • 800-123-2222 • Telnor.com	• CEICO	• 800-123-2222 (Soporte al servicio de Infinitum) • 050 (Recepción y atención de quejas)
Paquete 249	• Centros de Atención Telnor • CEICO • 01800-123-2222 • Telnor.com	• CEICO	• 800-123-2222 (Soporte al servicio de Infinitum) • 050 (Recepción y atención de quejas)
Paquete 289	• Centros de Atención Telnor • CEICO • 800-123-2222 • Telnor.com	• CEICO	• 800-123-2222 (Soporte al servicio de Infinitum) • 050 (Recepción y atención de quejas)
Paquete Conectes Negocio	• Centros de Atención Telnor • CEICO • 800-123-2222 • Telnor.com • Ejecutivos de Cuenta	• CEICO	• 800-123-2222 (Soporte al servicio de Infinitum) • 050 (Recepción y atención de quejas)
Paquete Mi Negocio	• Centros de Atención Telnor • CEICO • 800-123-2222 • Telnor.com	• CEICO	• 800-123-2222 (Soporte al servicio de Infinitum) • 050 (Recepción y atención de quejas)

Servicio	Contratación	Aclaraciones	Recepción y atención de quejas
	• Ejecutivos de Cuenta		
Paquete Negocio 649	• Centros de Atención Telnor • CEICO • 800-123-2222 • Telnor.com • Ejecutivos de Cuenta	• CEICO	• 800-123-2222 (Soporte al servicio de Infinitum) • 050 (Recepción y atención de quejas)
Paquete SuperNegocio	• Centros de Atención Telnor • CEICO • 800-123-2222 • Telnor.com • Ejecutivos de Cuenta	• CEICO	• 800-123-2222 (Soporte al servicio de Infinitum) • 050 (Recepción y atención de quejas)
Paquete Negocio 999	• Centros de Atención Telnor • CEICO • 800-123-2222 • Telnor.com • Ejecutivos de Cuenta	• CEICO	• 800-123-2222 (Soporte al servicio de Infinitum) • 050 (Recepción y atención de quejas)
Paquete Telnor Negocio Ilimitado 1	• Centros de Atención Telnor • CEICO • 800-123-2222 • Telnor.com • Ejecutivos de Cuenta	• CEICO	• 800-123-2222 (Soporte al servicio de Infinitum) • 050 (Recepción y atención de quejas)
Paquete Telnor Negocio Ilimitado 2	• Centros de Atención Telnor • CEICO • 800-123-2222 • Telnor.com • Ejecutivos de Cuenta	• CEICO	• 800-123-2222 (Soporte al servicio de Infinitum) • 050 (Recepción y atención de quejas)
Paquete Telnor Negocio Ilimitado 3	• Centros de Atención Telnor • CEICO • 800-123-2222 • Telnor.com • Ejecutivos de Cuenta	• CEICO	• 800-123-2222 (Soporte al servicio de Infinitum) • 050 (Recepción y atención de quejas)

Servicio	Contratación	Aclaraciones	Recepción y atención de quejas
Infinitum Negocio	• Centros de Atención Telnor • CEICO • Ejecutivos de Cuenta	• CEICO	• 800-123-2222 (Soporte al servicio de Infinitum) 050 (Recepción y atención de quejas)
Minutos Flex Negocio	• Centros de Atención Telnor • CEICO	• CEICO	• CEICO
Línea Negocio	• Centros de Atención Telnor • CEICO • 800-123-0321 • Ejecutivos de Cuenta	• CEICO	CEICO
Servicios vía Operadora	No requiere contratación	• CEICO	
Lada 800 Empresarial	• CEICO • 800-123-0321	• CEICO • 800-123-0321	• CEICO • 800-123-0321 (Desbloqueo y actualización de números 800)
Lada 880	• No requiere contratación	• CEICO	
Código LADA	• 800-123-0321	• CEICO	• 800-123-0321 (Reseteo y cambio de NIPs)
México Vía LADA	• No se comercializa. • No requiere contratación. • Consultar el Directorio Telefónico, para conocer el número que se debe marcar, dependiendo del país donde se encuentre.	• CEICO	
Infinitum 349, 399, 449, 549 y 899	• Centros de Atención Telnor • CEICO • 800-123-2222 • Telnor.com	• CEICO	• Soporte y asistencia técnica para el servicio de Internet, el cliente se comunica al 800-123-2222
Infinitum Negocio 349, 399, 449, 549 y 899	• Centros de Atención Telnor • CEICO • 800-123-2222 • Telnor.com	• CEICO	• Soporte y asistencia técnica para el servicio de Internet, el cliente se comunica al 800-123-2222

Servicio	Contratación	Aclaraciones	Recepción y atención de quejas
	• Ejecutivos de Cuenta		
Tu Recibo en Internet	• Telnor.com	• CEICO	
Recibo Telnor sin Papel	• Centros de Atención Telnor • CEICO • Telnor.com		
Bloqueo 900	• Centros de Atención Telnor • CEICO • 800-123-2222	• CEICO	

Nota: Los servicios que han sido dados de baja y que, por consecuencia, ya no se comercializan, no se encuentran listados en la tabla anterior; sin embargo, los clientes que han decidido continuar con alguno de ellos y requieran de algún tipo de atención, de igual manera son atendidos en los centros de atención, CEICO´s y en los números 800-123-2222 y 800-123-0321.

Anexo 4 Listado de trámites que el cliente puede realizar sobre su servicio de telecomunicaciones e Internet

Servicio	Gestión	Aclaraciones	Requisitos
Recibo Telnor sin Papel	• Centros de Atención Telnor • CEICO • Telnor.com	• Centros de Atención Telnor • 800 123 2222, 800 123 0321	• Acreditar titularidad a través de contraseña de acceso.
Bloqueo 900	• Centros de Atención Telnor • CEICO 800-123-2222, 800 123 0321	• Centros de Atención Telnor • 800 123 2222, 800 123 0321	• Acreditar titularidad con identificación oficial y/o poder notarial o acta constitutiva para personas morales.
Cambio de domicilio			
Cambio de nombre /Razón social			
Cambio de régimen			
Cambio de tipo de servicio residencial a comercial y viceversa			
Baja Temporal de la Línea			

Portabilidad			
Facturación Agrupada			
Recibo Integrado			

Anexo 5 Directorio Servicios Mercado Empresarial

Servicio	Contratación	Aclaraciones	Fallas
Audioconferencia LADA	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta
Bloqueo 900	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta
Código Lada	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta • CASE
Destinos Estratégicos Lada	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta
DID´s	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• CASE
Enlaces Satelitales		• Ejecutivo de Cuenta	• CASE
Ladaenlaces	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• CASE
Red Lada VpNet	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta • CASE
Lada Vpnet Única Internacional	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta
Constancia Lada Vpnet	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta
Líneas Directas Comerciales	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• CASE
Número de Grupo	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	
Certeza Premier	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta
SRI Básico	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta
SRI Corporativo	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de cuenta
SRI Negocio	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de cuenta
Opciones Más Llamadas	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta
Opciones Lada Internacional	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta
Opciones Lada Frontera	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta
Conexión Premium	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta
Conexión Negocio	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta
Conexión Plus	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta
Números de Grupo para Troncales	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• CASE
Plan Lada Unión Empresarial	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta
Infinitum Negocio	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta

Servicio	Contratación	Aclaraciones	Fallas
			• CASE
Infinitum Negocio 349, 399, 449, 549 y 899	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta • CASE
Servicio 900	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta • CASE
Servicios Digitales	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta • CASE
Troncales	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• CASE
Video Enlace Digital Lada	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta
FONCOS	• No aplican contrataciones de líneas FONCOS debido a que ya se cubrió la densidad establecida en los contratos suscritos con la SCT.	En caso de que el saldo de la Tarjeta Multifon no haya sido aplicado correctamente, el cliente podrá acudir: 1. Centros de Atención Telnor O bien, marcar al siguiente números de atención: 800123222	• 050 • 8001232222

Nota: Los Anexos 3, 4 y 5 de este código de prácticas comerciales corresponden a una serie de productos listados de los servicios comercializados por Telnor y que se presentan de manera enunciativa más no limitativa, con la finalidad de que sirvan de guía a los clientes y empleados de Telnor coadyuvando respecto a cualquier tipo de aclaración relacionada con la contratación, provisión o cancelación de los servicios, conforme a la condición 12 del Título de Concesión de Telnor. La descripción de los servicios, precios, reglas de aplicación tarifaria, políticas comerciales y en su caso vigencias, se pueden consultar en los términos y condiciones que se encuentran en la página de Telnor.com (https://www.telnor.com/web/hogar/terminoshogar , https://www.telnor.com/web/negocios/terminosnegocio) así como, en el Libro de Tarifas vigente y disponible para su consulta también en la página (https://telnor.com/web/acerca-de-telnor/precios-telnor) y en todos los Centros de Atención Telnor. Así mismo se encuentran disponibles en la página en Internet de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (CRT): https://www.gob.mx/crt

Las ofertas se encuentran sujetas a los cambios propios de las dinámicas de mercado y todos los productos seguirán el procedimiento de registro y aprobación que determine la autoridad competente, a los cuales les corresponderá el mismo trato señalado en el presente código.

De igual forma, los servicios mayoristas contratados por los concesionarios de telecomunicaciones serán atendidos conforme a las ofertas de referencia de servicios mayoristas publicadas en https://telnor.com/web/acerca-de-telnor/oferta-mayoristas

Telnor actualmente atiende a 561 localidades rurales con el servicio de telefonía (voz), brindando además sus servicios en las poblaciones que resulten comprendidas en el programa de expansión de telefonía rural. Así, Telnor utiliza diferentes tecnologías para dar acceso a las zonas rurales del país, dependiendo del tamaño de comunidad, situación geográfica y demográfica

Telnor ofrece niveles de calidad para cada servicio, conforme a lo establecido en los lineamientos de calidad aplicables. En los contratos de prestación de servicios para los clientes comerciales y residenciales, individualmente, adicionalmente se identifica la descripción, las condiciones de instalación y suministro del servicio, los tiempos de restablecimiento, la duración del servicio, así como las condiciones particulares de terminación en los servicios contratados, respecto de lo cual, sus clientes podrán disfrutar de los mismos en las mejores condiciones.

A efecto de cumplir con los Lineamientos de Gestión de Tráfico y Administración de Red, al ofrecer el servicio de internet no se ponen restricciones a los usuarios finales para acceder a los contenidos, aplicaciones y/o servicios disponibles en Internet, ni se otorga un acceso a un subconjunto de los mismos y tampoco se ofrecen ofertas de planes de datos ni el acceso patrocinado más allá de la vigencia del plan o paquete del servicio de acceso a Internet.

Carta de Derechos Mínimos De Los Usuarios De Los Servicios Públicos De Telecomunicaciones

Publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) con fecha 25 de enero de 2022, de conformidad con el ACUERDO mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el extinto Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT ahora CRT), determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 185 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Para que todos nuestros clientes conozcan los derechos con los que cuentan, consulta la Carta de Derechos de los Usuarios actual y vigente. Este documento se encuentra disponible para su consulta en todos los Centros de Atención a Clientes (CAT) a nivel nacional; así como a través de la página en Internet https://telnor.com/ , específicamente en la siguiente liga: Clientes residenciales: http://www.telnor.com/web/hogar/contratacion-telefonia *y Clientes comerciales: https://telnor.com/web/negocios/linea-telnor*