

**CONDICIONES DEL SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA Y LARGA DISTANCIA**

**1. DESCRIPCIÓN.** El servicio de telefonía básica consiste en la comunicación de voz entre usuarios a través de líneas telefónicas, conectadas a una central de conmutación automática, en donde no intervienen operadoras.

**2. TIPOS DE CONTRATACIÓN.** Residencial o Comercial.

**3. ELEMENTOS QUE CONFORMAN EL SERVICIO.** Los elementos que conforman el SERVICIO son: (i) la Renta básica mensual, (ii) Gastos de Instalación, (iii) el Servicio medido Local y Nacional, y (iv) el Servicio de Larga Distancia Internacional y Mundial; mismos que se describen a continuación:

**3.1 RENTA BÁSICA MENSUAL:** Importe mensual aplicable a cada línea telefónica contratada de uso residencial o comercial, que puede incluir llamadas libres de cobro según la modalidad o paquete contratado.

**3.2 GASTOS DE INSTALACIÓN:** Tarifa aplicable a la instalación de la línea telefónica de uso residencial, comercial.

**3.3 SERVICIO MEDIDO LOCAL Y NACIONAL:** Consiste en las llamadas mensuales realizadas y completadas por el CONSUMIDOR adicionales a las que incluye la renta mensual correspondiente a la línea telefónica, que se contabiliza de acuerdo con lo siguiente:

- **Servicio Medido Residencial:** Su conteo se realiza a partir de que se agoten las 100 (cien) llamadas locales mensuales libres de cargo.

- **Servicio Medido Comercial:** Su conteo se realiza a partir de la primera llamada que se genere en el ciclo de facturación ya que no incluye llamadas locales libres de cargo.

**3.4 LARGA DISTANCIA:** SERVICIO que permite cursar tráfico de voz entre dos o más localidades diferentes.

**3.4.1 Internacional:** Consiste en el cobro de tarifas por minuto o fracción aplicable a todas las comunicaciones de larga distancia de o hacia puntos conectados directamente por la red explotada por TELNOR y hacia puntos de los Estados Unidos o Canadá.

**3.4.2 Mundial:** Consiste en el cobro de tarifas a llamadas realizadas a nivel mundial de manera automática o con la asistencia de una operadora, desde los puntos conectados por la red explotada por TELNOR, hacia los países localizados en las siguientes regiones del mundo: (1) Sudamérica, Caribe y Alaska, (2) Europa, África, Cuenca del Mediterráneo, (3) Centro América, y (4) Resto del mundo, Israel y Hawái.

**3.5 SERVICIO ESPECIALIZADO CON APOYO DE OPERADORA (020):** Consiste en atender y conectar llamadas a un número o con personas específicas mediante la asistencia de una operadora, con cobro al número que originó la llamada o al número que recibe la llamada. El SERVICIO cuenta con dos modalidades Teléfono a Teléfono y Persona a Persona.

**3.5.1 SERVICIO TELÉFONO A TELÉFONO:** Esta modalidad consiste en conectar llamadas a un número específico y tiene un cargo fijo más un cargo adicional por minuto, además TELNOR aplicará un sobrecargo cuando la llamada es por cobrar, o cuando el CONSUMIDOR solicite a la operadora un informe de tiempo y costo de la llamada.

**3.5.2 SERVICIO PERSONA A PERSONA:** Esta modalidad consiste en conectar llamadas entre personas específicas y tiene un cargo fijo más un cargo adicional por minuto, además TELNOR aplicará sobrecargos cuando la llamada es por cobrar, o cuando el CONSUMIDOR solicite a la operadora un informe de tiempo y costo de la llamada o un sobrecargo cuando la llamada no se lleve a cabo por causas ajenas a TELNOR. El CONSUMIDOR podrá consultar las tarifas, cargos y costos aplicables a cada uno de los elementos que conforman los SERVICIOS en la página del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx), en los Centros de Atención Telnor o llamando al número 8001232222.

**4. LARGA DISTANCIA VÍA OPERADORA, INTERNACIONAL Y MUNDIAL.**

**4.1 SERVICIO VÍA OPERADORA INTERNACIONAL (090).** SERVICIO que se proporciona con cobro al número de origen o de destino, sin descuento en las tarifas para cualquiera de sus modalidades disponibles. Se aplica una cuota adicional conforme a la tarifa registrada.

**4.2 SERVICIO VÍA OPERADORA MUNDIAL (090).**

**TELÉFONO A TELÉFONO.** SERVICIO que permite realizar llamadas mundiales de teléfono a teléfono con pago en origen, el cual cuenta con un período mínimo de facturación inicial de 3 (tres) minutos. La tarifa aplicable al SERVICIO varía dependiendo de la región destino.

**PERSONA A PERSONA.** SERVICIO que permite realizar llamadas mundiales de persona a persona, mediante el pago en origen, destino o cargo a un tercer número de la población desde donde se hace la llamada. La tarifa se aplica a las llamadas por minuto o fracción, facturando un período mínimo inicial de 3 (tres) minutos, esta varía dependiendo de la región destino u origen de la llamada.

**4.3 SOBRECARGOS POR SERVICIOS ESPECIALES**

**CONFERENCIAS POR COBRAR.** TELNOR aplicará al CONSUMIDOR una cuota adicional conforme a la tarifa registrada.

**CARGO POR TIEMPO Y COSTO.** TELNOR aplicará al CONSUMIDOR un cargo fijo de la tarifa vigente del SERVICIO persona a persona vía operadora. Para llamadas Internacionales o Mundiales, TELNOR aplicará un sobrecargo equivalente a un minuto de la tarifa inicial del servicio teléfono a teléfono que corresponda a la clave tarifaria de la llamada realizada.

**CARGO POR INFORME.** En caso de que una llamada Nacional de persona a persona no se lleve a cabo por causas ajenas a TELNOR, se hará un cargo por "Empleo de Operadora".

Para llamadas Internacionales y Mundiales persona a persona no completadas se hará un sobrecargo equivalente a un minuto de la tarifa inicial de teléfono a teléfono correspondiente a la clave tarifaria.

**CARGO A UN TERCER NÚMERO O A TARJETA DE CRÉDITO.**

A las llamadas Internacionales y Mundiales con cargo a un tercer número o con cargo a tarjeta de crédito se aplicará un sobrecargo, toda vez que interviene una operadora.

**5. SERVICIO 800.** SERVICIO sin costo de larga distancia para el usuario.

**5.1 LADA 800 EMPRESARIAL:** SERVICIO que permite recibir llamadas a través de un número 800 que incluye funciones avanzadas que permiten definir el origen, destino, horario y llamadas específicas que desea recibir, enrutando y protegiendo las mismas, todo esto con cargo al número que el CONSUMIDOR defina y que cumpla con los requisitos correspondientes.

**5.2 LADA 800 INTERNACIONAL ENTRANTE:** SERVICIO que permite recibir llamadas de larga distancia automática proveniente de los Estados Unidos, sin costo de larga distancia para usuario que las efectúa. Este SERVICIO se contrata en México y se promociona en los Estados Unidos.

**5.3 LADA 800 INTERNACIONAL SALIENTE:** SERVICIO que permite realizar llamadas de larga distancia automática a los Estados Unidos, sin costo de larga distancia para el usuario que las efectúa. Este SERVICIO se contrata en los Estados Unidos y se publicita en México.

**5.4 LADA 800 MUNDIAL ENTRANTE:** SERVICIO que permite recibir llamadas de larga distancia automática Mundial a través de un número 800 (siempre y cuando se generen en un país con los que TELNOR tiene convenio), enrutando y protegiendo las mismas, todo esto con cargo al número que el CONSUMIDOR defina.

**CONDICIONES DEL SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA Y LARGA DISTANCIA**

**5.5 LADA 800 MUNDIAL SALIENTE:** SERVICIO que permite realizar llamadas de larga distancia automática Mundial, sin costo de larga distancia. Este SERVICIO se contrata en cada uno de los países y se publicita en México.

**6. REQUISITOS DE CONTRATACIÓN.** El CONSUMIDOR deberá: (a) presentar Identificación Oficial Vigente (INE, Pasaporte ó Cédula Profesional con fotografía), (b) presentar comprobante de domicilio, (c) proporcionar los datos para identificar la ubicación del domicilio, y (d) acordar con TELNOR la fecha y el lugar de entrega y/o instalación de los equipos y/o dispositivos de interconexión que se requerirán para la prestación de los SERVICIOS. En el entendido de que la instalación del SERVICIO, los equipos y/o dispositivos de interconexión se realizará en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles a partir de la fecha de contratación, siempre que se cuente con la INFRAESTRUCTURA disponible en el sitio donde se efectuará la instalación, en caso contrario, la presente CONDICIÓN DEL SERVICIO, quedará sin efecto sin responsabilidad alguna para ambas PARTES.

**7. OBLIGACIONES A CARGO DE TELNOR.** TELNOR se compromete a:

**a)** Instalar, mantener y operar la red pública Telefónica (en adelante la "RED") hasta el punto terminal de conexión en el límite interior del inmueble en donde se encuentra el domicilio del CONSUMIDOR.

**b)** Instalar el dispositivo de interconexión terminal (en adelante denominado "DIT") en el límite interior del inmueble en donde se encuentra el domicilio del CONSUMIDOR. Las PARTES reconocen y aceptan que el DIT es propiedad de TELNOR y que el cableado interior que va del dispositivo DIT hacia interior del inmueble donde se encuentra el domicilio del CONSUMIDOR es propiedad de este último. El aparato telefónico podrá ser propiedad del CONSUMIDOR. Las PARTES podrán pactar otra ubicación del DIT en el domicilio del CONSUMIDOR, previo pago del cargo correspondiente.

**c)** Suministrar a solicitud del CONSUMIDOR, mediante el cobro de un cargo específico, un aparato telefónico. Dicho cargo incluye la instalación de dicho aparato telefónico y el cableado necesario para que este sea conectado en el interior del inmueble, hasta alcanzar el DIT.

**d)** Mantener a solicitud del CONSUMIDOR, mediante el cobro de un cargo específico, el cableado necesario ubicado dentro del inmueble del CONSUMIDOR.

**e)** Iniciar la prestación del SERVICIO una vez que concluya la instalación del DIT y/o de la INFRAESTRUCTURA necesaria, lo cual no excederá de un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha en que se contraten los SERVICIOS. En caso de que se exceda del plazo máximo señalado anteriormente, el CONSUMIDOR podrá dar por terminado la presente CONDICIÓN DEL SERVICIO. En caso de incumplimiento TELNOR bonificará un mes de renta básica por cada mes de retraso en la puesta en SERVICIO. El cobro del SERVICIO iniciará al momento que comience la prestación del mismo.

**f)** Facturar al CONSUMIDOR el importe por el consumo de los SERVICIOS contratados, aplicando las tarifas registradas por el IFT y en el caso de SERVICIO medido local, TELNOR identificará el número total de llamadas realizadas y el excedente a lo incluido en la renta básica. En el SERVICIO de larga distancia internacional o mundial TELNOR detallará la modalidad usada, el destino, duración, fecha de cada llamada y la tarifa.

**g)** Realizar las investigaciones o verificaciones necesarias sobre las llamadas que el CONSUMIDOR no reconozca y solicite, utilizando para ello sus sistemas, y la información proporcionada por la RED.

**h)** Abstenerse de cobrar los cargos reclamados en tanto se realizan las investigaciones o verificaciones correspondientes de los SERVICIOS de telefonía básica, cuyo resultado se informará al CONSUMIDOR en un plazo no mayor a 30 (treinta) días naturales, contados a partir de la fecha en que se presentó la reclamación de que se trate. En caso de que la queja sea procedente, TELNOR hará el ajuste, compensación o bonificación correspondiente; si la queja es improcedente, el CONSUMIDOR deberá pagar a TELNOR el importe de los cargos reclamados.

**i)** Proporcionar a solicitud del CONSUMIDOR, copia simple de la última factura del SERVICIO, para lo cual éste último deberá solicitarla en cualquiera de los Centros de Atención Telnor, en días y horas hábiles, y deberá identificarse de acuerdo con los requisitos señalados en la condición sexta de este documento.

**8. OBLIGACIONES A CARGO DEL CONSUMIDOR.** El CONSUMIDOR se obliga a:

**a)** Pagar en los Centros de Atención Telnor o en cualquier otro establecimiento autorizado por TELNOR, los gastos de instalación, así como las tarifas o cargos de los SERVICIOS prestados que aparezcan en la factura correspondiente. Las PARTES acuerdan que los SERVICIOS que TELNOR preste conforme a las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO se facturarán mensualmente. En lo que se refiere a los Servicios de Telecomunicaciones de valor agregado que se presten a través de la RED, las PARTES reconocen que éstos se tendrán por aceptados y/o autorizados siempre que el CONSUMIDOR así lo manifieste por medios electrónicos, biométricos, digitales, a distancia, plataformas de Internet, aplicaciones móviles o vía telefónica.

**b)** Pagar en los Centros de Atención Telnor o en cualquier otro establecimiento autorizado por TELNOR los cargos derivados del uso de los SERVICIOS o contratación de productos y/o artículos suministrados por TELNOR, así como cualquier otro cargo de servicios o productos de terceros que el CONSUMIDOR haya aceptado con cargo a su factura. Cualquier cargo relacionado con servicios o productos de terceros no reconocido por el CONSUMIDOR deberá ser informado a TELNOR para efecto de suspender el cobro de los cargos por dichos productos o servicios no reconocidos.

**c)** Responsabilizarse de cualquier uso indebido o abuso que se le dé a la LÍNEA y/o INFRAESTRUCTURA instalada en su domicilio.

**d)** Conectar a la RED equipos homologados y/o aprobados por TELNOR.

**e)** Responsabilizarse por el buen uso del DIT y a partir de este, de la conservación del cableado y las instalaciones en el interior de su domicilio.

**f)** Solicitar en las oficinas de TELNOR y/o consultar en [www.telnor.com](http://www.telnor.com) su estado de adeudos o copia de la factura, antes de la fecha límite de pago, en caso de que por alguna circunstancia no la reciba en su domicilio.

**9. CAMBIO DE DOMICILIO.** El CONSUMIDOR podrá solicitar el cambio de domicilio del SERVICIO utilizando los medios que TELNOR ponga a su disposición. Lo anterior en el entendido de que TELNOR efectuará el cambio en un plazo que no excederá de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha en que el CONSUMIDOR presente la solicitud correspondiente, siempre que cuente con facilidades técnicas. Por su parte el CONSUMIDOR se compromete a pagar a TELNOR las tarifas registradas aplicables al cambio de domicilio del SERVICIO de que se trate.

**10. EQUIPAMIENTO.** El CONSUMIDOR podrá adquirir o contratar de TELNOR o del proveedor que más convenga a sus intereses; los aparatos, accesorios, cableado interno, instalación interior, mantenimiento y demás servicios.

NÚMERO DE CONSUMIDOR: \_\_\_\_\_

## CONDICIONES DEL SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA Y LARGA DISTANCIA

**11. SUPERVISIÓN.** Para los efectos de supervisión, mantenimiento o reparación de la INFRAESTRUCTURA, el CONSUMIDOR permitirá a los trabajadores de TELNOR previo aviso, el libre acceso al lugar donde está colocada dicha INFRAESTRUCTURA, previa identificación vigente del personal respectivo.

**12. CAMBIO DE UBICACIÓN DEL DIT.** En caso de que el CONSUMIDOR requiera algún cambio o movimiento del cableado interno, podrá hacerlo siempre y cuando no afecte la ubicación del DIT. Si es necesaria la reubicación de éste, deberá solicitarlo por escrito a TELNOR, pagando las tarifas registradas, para tal efecto TELNOR se obliga a realizar el cambio de ubicación del DIT dentro del mismo domicilio en un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales a partir de la fecha de la recepción de la solicitud respectiva y lo facturará una vez concluidos los trabajos respectivos.

**13. PERTURBACIÓN EN EL SERVICIO.** TELNOR no será responsable de las perturbaciones o interrupciones en las comunicaciones originadas por caso fortuito o de fuerza mayor, que impida parcial o totalmente el funcionamiento de la RED salvo que se compruebe que: (1) tales perturbaciones o interrupciones fueron causadas por falta de protección a la RED o negligencia imputable a TELNOR, y (2) los SERVICIOS se interrumpieron por más de 72 (setenta y dos) horas consecutivas; en cuyo caso TELNOR procederá a efectuar la bonificación correspondiente en términos de lo establecido en el Contrato.

**14. CAMBIO DE NÚMERO TELEFÓNICO.** El CONSUMIDOR podrá solicitar por escrito el cambio de número telefónico asignado. TELNOR realizará el cambio siempre que cuente con las facilidades técnicas necesarias, en un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la solicitud correspondiente. TELNOR facturará al CONSUMIDOR tarifa registrada aplicable al cambio una vez que TELNOR haya concluido con los trabajos.

**15. PROHIBICIONES.** El CONSUMIDOR no podrá: (a) remover o cambiar de ubicación el DIT, o (b) instalar extensiones del SERVICIO en un domicilio diferente al estipulado en la SOLICITUD DE SERVICIOS correspondiente. TELNOR no podrá: (a) suspender el SERVICIO por causas distintas a las estipuladas en el Contrato o, (b) negar al CONSUMIDOR la portabilidad de su número telefónico.

**16. REANUDACIÓN DEL SERVICIO.** En caso de suspensión temporal del SERVICIO por causas imputables al CONSUMIDOR, éste deberá: (a) realizar el pago de sus adeudos; y/o (b) retirar los equipos o accesorios no homologados o aprobados por TELNOR, y en su caso, pagar los daños y perjuicios ocasionados a la RED; y/o, (c) regularizar la remoción o cambio de ubicación indebidos del DIT. En todos los casos antes señalados, TELNOR reanudará la prestación del SERVICIO, a más tardar el día hábil siguiente a partir del momento en que se efectuó el pago del cargo por reconexión del SERVICIO conforme a la tarifa registrada, excepto cuando se realicen pagos a través de terceros, en cuyo caso el plazo será no mayor a 48 (cuarenta y ocho) horas a partir del momento en que se efectuó el pago del cargo correspondiente y se hayan realizado las acciones descritas en el párrafo anterior.

**17. FECHA Y HORA PARA LA INSTALACIÓN DEL SERVICIO.**

De contar con la INFRAESTRUCTURA y las facilidades técnicas necesarias para la prestación de los SERVICIOS en el domicilio del CONSUMIDOR, la instalación del cableado y/o del equipo requerido en dicho sitio se llevará a cabo en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles de conformidad con las siguientes fechas y horarios aproximados:

**Fechas:**

\_\_\_\_\_

**Horarios:**

\_\_\_\_\_

**18. PORTABILIDAD.** Las Partes reconocen y aceptan que el CONSUMIDOR tiene derecho a cambiar de proveedor de servicios de telecomunicaciones, en cualquier momento, conservando su número telefónico en términos de lo establecido por las Reglas de Portabilidad que al efecto emita el IFT ("Reglas de Portabilidad").

En caso de que el CONSUMIDOR notifique por escrito a TELNOR la portabilidad de su número telefónico hacia otra compañía de telecomunicaciones, se dará por terminado el SERVICIO y la presente CONDICIÓN DEL SERVICIO en términos de lo establecido por las Reglas de Portabilidad. Lo anterior, en el entendido de que los servicios que no requieran del número telefónico portado por el CONSUMIDOR continuarán activos y vigentes en términos de lo establecido en el Contrato y en las CONDICIONES DEL SERVICIO aplicables.

Las Partes reconocen y aceptan que el CONSUMIDOR podrá cancelar los SERVICIOS portados a TELNOR, sin el pago de penas convencionales, si por causas imputables a TELNOR no se ejecuta la portabilidad del número telefónico dentro de los plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad.

Si por causas atribuibles a TELNOR la portabilidad del número del CONSUMIDOR no se ejecuta en los plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad o en la fecha compromiso acordada expresamente entre las Partes, TELNOR pagará al CONSUMIDOR las penas convencionales establecidas en el Contrato.

**Fecha compromiso para la portabilidad:**

\_\_\_\_\_.

**SERVICIO CONTRATADO:**

Telefonía Básica:

Larga Distancia:

Portabilidad:

**ACEPTO DE CONFORMIDAD LAS PRESENTES CONDICIONES DEL SERVICIO:**