

## CONDICIONES DEL SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA PARA MERCADO RESIDENCIAL Y COMERCIAL (MASIVO)

### 1. DESCRIPCIÓN

El SERVICIO de Telefonía Básica constituye un servicio final de telecomunicaciones, por medio del cual se proporciona la capacidad completa para la comunicación de voz entre usuarios; a través de líneas telefónicas, las cuales están conectadas a una central de conmutación automática, en donde para establecer la comunicación entre los usuarios no se requiere de la intervención de una operadora.

### 2. TIPOS DE CONTRATACIÓN

Residencial.

Comercial.

### 3. ELEMENTOS QUE CONFORMAN EL SERVICIO

- Renta básica mensual.
- Gastos de Instalación.
- SERVICIO medido Local y Nacional.
- SERVICIO de Larga Distancia Internacional y Mundial.

Descripción de los elementos que conforman el SERVICIO:

#### 3.1 RENTA:

Es el cobro mensual por línea telefónica contratada para SERVICIO de uso residencial, uso comercial y operadores de telefonía pública que puede o no incluir un número de llamadas libres de cobro según aplique en la modalidad contratada.

#### 3.2 GASTOS DE INSTALACIÓN:

Es aplicar una tarifa al CONSUMIDOR por cada instalación de la red hasta el punto terminal de conexión y dispositivo de interconexión terminal (DIT) (telefonía de uso residencial, comercial y para telefonía pública). Los puntos de conexión terminal de la red se ubicarán, por regla general, en el límite del domicilio de EL CONSUMIDOR, salvo que éste desee pactar con TELNOR otra ubicación, y pague los cargos correspondientes.

#### 3.3 SERVICIO MEDIDO LOCAL:

Es el cobro que surge del conteo mensual de las llamadas realizadas y completadas por EL CONSUMIDOR adicionales a las que pudieran estar incluidas en la renta mensual correspondiente a la línea telefónica.

SERVICIO MEDIDO para Líneas de Uso Residencial: Con derecho a realizar hasta 100 (cien) llamadas locales libres de cargo.

SERVICIO MEDIDO para Líneas de Uso Comercial y para Operadores de Telefonía Pública: Sin derecho a llamadas locales libres de cargo.

#### 3.4 LARGA DISTANCIA:

**3.4.1 Internacional:** Estas tarifas se aplican por minuto o fracción 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 Continental o Canadá.

**3.4.2 Mundial:** Esta tarifa se aplica a las 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 cuatro regiones en que se ha dividido el mundo.

Regiones:

1. Sudamérica, Caribe y Alaska.
2. Europa, África, Cuenca del Mediterráneo.
3. Centro América.
4. Resto del mundo, Israel y Hawái.

#### 3.5 SERVICIO ESPECIALIZADO CON APOYO DE OPERADORA (020):

Consiste en proporcionar un SERVICIO especializado de atención y conexión de llamadas a un número o con personas específicas con la asistencia de una operadora con cobro al número telefónico que originó la llamada o al número que recibe la llamada (por cobrar). El SERVICIO se ofrece en dos modalidades Teléfono a Teléfono y Persona a Persona.

##### 3.5.1 SERVICIO TELÉFONO A TELÉFONO:

EL SERVICIO tiene un cargo fijo más un cargo adicional por minuto, toda vez que en el enlace de la comunicación le asiste a EL CONSUMIDOR una operadora telefónica. En este SERVICIO se puede hacer un sobrecargo cuando la llamada es por cobrar, o cuando EL CONSUMIDOR solicite informe de tiempo y costo de la llamada, dicha tarifa se encuentra

registrada ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo IFT).

##### 3.5.2 SERVICIO PERSONA A PERSONA:

EL SERVICIO tiene un cargo fijo más un cargo adicional por minuto toda vez que en el enlace de la comunicación le asiste a EL CONSUMIDOR una operadora telefónica; se pueden hacer sobrecargos cuando la llamada es por cobrar, o cuando EL CONSUMIDOR solicite informe de tiempo y costo de la llamada o sobrecargo por Informe cuando una llamada persona a persona no se lleve a cabo por causas ajenas a TELNOR, dichas tarifas se encuentran registradas ante el IFT.

EL CONSUMIDOR podrá consultar los costos aplicables a cada uno de los elementos que conforman los SERVICIOS en la página del IFT, en las Tiendas Telnor que se señalan en el sitio [www.telnor.com](http://www.telnor.com) o vía telefónica llamando al número 01 800 123 22 22 o en el sitio [www.telnor.com](http://www.telnor.com).

### 4. REQUISITOS DE CONTRATACIÓN

- Presentar Identificación Oficial Vigente (IFE, Pasaporte ó Cédula Profesional con fotografía).
- Comprobante de domicilio.
- Proporcionar los datos necesarios para identificar la ubicación del domicilio.
- Efectuar el pago por concepto de Gastos de Instalación.
- 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, llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22.

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.

### 5. OBLIGACIONES DE TELNOR

Para la prestación de este SERVICIO 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 localizado el domicilio de EL CONSUMIDOR, desde que inicie la prestación de los SERVICIOS y hasta la conclusión de los mismos.
- b) Instalar el dispositivo de interconexión terminal (en adelante denominado como "DIT") en el límite interior del inmueble en donde se encuentra localizado el domicilio de EL CONSUMIDOR. EL CONSUMIDOR y TELNOR podrán pactar otra ubicación del DIT en el domicilio de aquel, previo pago del cargo correspondiente. A partir del DIT, que es propiedad de TELNOR hacia el interior del inmueble donde se encuentra localizado el domicilio de EL CONSUMIDOR el cableado será propiedad de éste último. El aparato telefónico podrá ser propiedad de EL CONSUMIDOR.
- c) Suministrar a solicitud de EL CONSUMIDOR, y mediante un cargo específico, un aparato telefónico, así como su instalación incluyendo el cableado necesario en el inmueble de EL CONSUMIDOR hasta el DIT.
- d) Mantener a solicitud de EL CONSUMIDOR y mediante un cargo específico, el cableado necesario dentro del inmueble de EL CONSUMIDOR.
- e) Iniciar la prestación del SERVICIO en un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha en que se liquiden los gastos de instalación. En caso de incumplimiento TELNOR bonificará a EL CONSUMIDOR en la primer factura (Recibo) un mes de renta básica por cada mes o fracción de retraso en la puesta en servicio. El cobro del SERVICIO será realizado hasta que se inicie la prestación del mismo.
- f) Facturar a EL CONSUMIDOR en la factura (Recibo) el importe por el consumo de los SERVICIOS contratados, aplicando las tarifas autorizadas, aprobadas o registradas por el IFT y detallando en el caso de SERVICIO medido local, el número total de llamadas realizadas y el excedente a lo incluido o no en la renta básica. En el SERVICIO de larga distancia

## CONDICIONES DEL SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA PARA MERCADO MASIVO

internacional o mundial se detallará la modalidad utilizada, el destino, duración, fecha de cada llamada y tarifa.

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

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 a EL 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 o en su caso, y siempre que EL CONSUMIDOR así lo determine podrá acudir ante las autoridades que resulten competentes a efectos de ejercer los derechos de reclamación que le asistan.

i) Proporcionar a solicitud de EL CONSUMIDOR, copia de la última factura (Recibo) en la oficina comercial que le corresponda, siempre y cuando dicha solicitud se realice en días y horas hábiles, para lo cual EL CONSUMIDOR deberá identificarse de acuerdo a los requisitos de apartado 4.1 de ésta CONDICIÓN DEL SERVICIO en la oficina comercial en la que se presente.

### 6. OBLIGACIONES DE EL CONSUMIDOR

Las obligaciones que EL CONSUMIDOR asume con motivo de la contratación de los SERVICIOS son las siguientes:

a) Pagar en las oficinas de TELNOR o en cualquier otro establecimiento autorizado por TELNOR los gastos de instalación así como los cargos de servicios efectivamente prestados que aparezcan en la factura (Recibo), los cuales se facturarán mensualmente, por los conceptos de renta básica, SERVICIO medido, larga distancia internacional y mundial, productos e impuestos; y cualquier otro SERVICIO que TELNOR o cualquiera de sus filiales o subsidiarias proporcione a EL CONSUMIDOR. En el caso de los SERVICIOS de telecomunicaciones de valor agregado que se presten a través de LA RED, se entenderá por autorización el sólo uso de los mismos efectivamente realizado por EL CONSUMIDOR.

b) Pagar en las oficinas de 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 (Recibo). Cualquier cargo relacionado con servicios o productos de TERCEROS que no sea reconocido por EL CONSUMIDOR deberá ser informado a TELNOR para efecto de que EL CONSUMIDOR no pague a TELNOR 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 el domicilio de EL CONSUMIDOR.

d) Conectar a LA RED equipos terminales homologados o aprobados por TELNOR.

e) Responsabilizarse por el buen uso del DIT y a partir de este, de la conservación de 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 (Recibo), antes de la fecha límite de pago cuando por alguna circunstancia no lo reciba en su domicilio.

### 7. 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, si cuenta con las facilidades técnicas necesarias 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. Por su parte EL CONSUMIDOR se

compromete a pagar a TELNOR las tarifas autorizadas por el IFT por el cambio de domicilio del SERVICIO de que se trate.

### 8. EQUIPO TERMINAL

EL CONSUMIDOR podrá adquirir o contratar de TELNOR o del proveedor que más convenga a sus intereses; los aparatos, accesorios, cableado interno, instalación interior, equipo terminal, mantenimiento y demás SERVICIOS.

### 9. SUPERVISIÓN

Para los efectos de supervisión, mantenimiento o reparación de las instalaciones, EL CONSUMIDOR conviene en permitir a los trabajadores de TELNOR, el libre acceso al lugar donde están colocadas dichas instalaciones, previa identificación vigente del personal respectivo.

### 10. CAMBIO DE UBICACIÓN DEL DIT

Cuando EL CONSUMIDOR necesite algún cambio o movimiento en las instalaciones del cableado interno, podrá hacerlo cuando no afecte la ubicación del DIT. Si es necesaria la reubicación de éste, la deberá solicitar por escrito a TELNOR pagando las tarifas aprobadas por el IFT, 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 recepción de la solicitud respectiva y lo facturará una vez concluidos los trabajos de reubicación respectivos.

### 11. PERTURBACIÓN EN EL SERVICIO

TELNOR no contrae responsabilidad por las perturbaciones originadas en las comunicaciones por caso fortuito o de fuerza mayor, que impida parcial o totalmente el funcionamiento de LA RED para la prestación del SERVICIO salvo que, mediante comprobación plena, resulte que: (1) tales perturbaciones fueron causadas por falta de protección a LA RED o negligencia imputables a TELNOR, y (2) los SERVICIOS se interrumpan por más de 72 (setenta y dos) horas consecutivas; en cuyos casos TELNOR procederá a efectuar la bonificación correspondiente en términos de lo establecido en el Contrato.

### 12. ADEUDOS

TELNOR podrá facturar cualquiera de los adeudos derivados de los SERVICIOS previamente suministrados, dichos adeudos estarán debidamente desglosados en la factura (Recibo) que emite TELNOR a EL CONSUMIDOR.

### 13. DIRECTORIO TELEFÓNICO

TELNOR proporcionará a EL CONSUMIDOR anualmente y en forma gratuita un directorio telefónico que cubra el área urbana del domicilio donde se contrató la línea y que contenga el nombre, número telefónico asignado, domicilio y código postal de los suscriptores, salvo que EL CONSUMIDOR haya solicitado la asignación de privacidad de manera gratuita.

### 14. CAMBIO DE NÚMERO TELEFÓNICO

EL CONSUMIDOR podrá solicitar por escrito el cambio de número telefónico asignado, y TELNOR efectuará el cambio en un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales, solamente si cuenta con las facilidades técnicas necesarias, facturando a EL CONSUMIDOR las tarifas autorizadas por el IFT, una vez que se haya realizado.

### 15. PROHIBICIONES

No le es permitido a EL CONSUMIDOR:

a) Remover o cambiar de ubicación el DIT o

b) Instalar extensiones de servicio en domicilio diferente al estipulado al contratado.

c) Conectar cualquier dispositivo terminal que tenga por objeto la realización de cualquiera de los siguientes actos: (i) Comercialización o reventa del SERVICIO; y/o (ii) terminar, transportar o re-originar tráfico público conmutado originado en una ciudad o país; y (iii) efectuar regreso de llamadas (call back) y puenteo de llamadas (by pass). La inobservancia de lo anterior, faculta a TELNOR la suspensión de los SERVICIOS e incluso la cancelación de presente documento, sin perjuicio de exigir del CONSUMIDOR el pago de las contraprestaciones adeudadas.

**CONDICIONES DEL SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA  
PARA MERCADO MASIVO**

No le es permitido a TELNOR:

- a) Suspender el SERVICIO por una causa diferente a las estipuladas en la cláusula Séptima del Contrato.
- b) Negar a EL CONSUMIDOR la portabilidad de su número telefónico a otro proveedor de telefonía fija.
- c) Realizar cambios en las tarifas del SERVICIO sin que éstas hayan sido registradas en el IFT.

**16. REANUDACIÓN DEL SERVICIO**

En caso de suspensión temporal del SERVICIO por causas imputables a EL CONSUMIDOR, éste deberá:

- a) En su caso, realizar el pago de sus adeudos; y/o
- b) En su caso, retirar de los equipos o accesorios no homologados o aprobados por TELNOR, así como en su caso, pagar los daños y perjuicios ocasionados a LA RED; y/o
- c) En su caso, regularizar la remoción o cambio de ubicación indebidos del DIT

En todos los casos de suspensión anteriormente señalados, TELNOR reanudará la prestación del mismo, a más tardar el día hábil siguiente a partir del momento en que se efectuó el pago del cargo por reanudación del servicio

conforme a la tarifa registrada ante el IFT, 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 por reanudación del servicio correspondiente conforme a la tarifa registrada ante el IFT y se hayan realizado las acciones descritas en el párrafo anterior.

**17. LUGAR, FECHA Y HORARIO PARA LA INSTALACIÓN DEL EQUIPO**

De contarse con la infraestructura y facilidades técnicas necesarias para la prestación de los SERVICIOS en el domicilio del CONSUMIDOR, la instalación de la infraestructura requerida 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:

\_\_\_\_\_

Leídas las CONDICIONES DEL SERVICIO de telefonía básica que forman parte del Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones para Mercado Residencial y Comercial (Masivo), se suscriben por duplicado, quedando un tanto original en poder de TELNOR y el otro tanto en poder de EL CONSUMIDOR, los cuales se firman por las PARTES en la Ciudad de \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

**Acepto las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO antes descritas y  
firmo de conformidad**

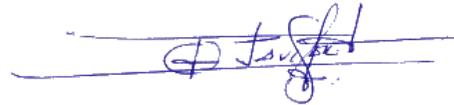
**TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V.**

Nombre o Razón Social: \_\_\_\_\_

Nombre del Representante Legal o  
Persona Autorizada: \_\_\_\_\_

Fecha de Firma: \_\_\_\_\_

Firma de Aceptación: \_\_\_\_\_



**LIC. FRANCISCO JAVIER ISLAS MANCERA**