

Código de Practicas Comerciales

TELNOR

2024 - 2026



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES
2024-2026

Teléfonos del Noroeste S.A. de C.V
Código de Prácticas Comerciales
2024-2026



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

ÍNDICE

Visión General	5
Objetivo	5
Aviso	6
¿Qué Ofrece Telnor?	6
Recibo Telnor	7
Cuenta Maestra (aplica a Clientes Empresariales)	9
Aviso de Privacidad	9
Canales de Atención TELNOR	11
Objetivos de los Canales de Atención	11
Clasificación de Clientes	11
1. Atención a Clientes Residenciales y Comerciales	15
Atención a Clientes a través de Centros de Atención TELNOR y CEICO	15
Contratación de servicio	15
Solicitud de Portabilidad Numérica	16
Tipos de Atención	18
Información al cliente	18
Tipos de Atención	20
Cambios o Movimientos a la Línea	20
Robo o extravío de equipos bajo custodia del Cliente siendo propiedad de Telnor	26
2. Atención a Clientes a través del Centro de recepción y atención de quejas 050	29
Recepción y atención de Quejas del Servicio Telefónico	29
3. Atención a Clientes a través del Servicio Vía Operadora	30



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

Servicios Vía Operadora.	30
4. Atención a Clientes sobre Información de Adeudos	31
Servicio Cobranza (CREA)	31
5. Atención y Servicios a Clientes Empresariales	32
Atención a Clientes a través de Ejecutivos de Cuenta	32
Contratación de servicios	32
Tipo de Atención	35
Solicitud de Portabilidad Numérica	35
Aclaraciones	35
Tipo de Atención	36
Aclaraciones	36
Cambios	37
Bajas / Cancelaciones	38
Bajas / Cancelaciones	39
Tipo de Atención	¡Error! Marcador no definido.
Pagos de Cuenta Maestra	40
6. Atención a Clientes a través del Centro de Atención de Servicios Empresariales (CASE)	43
Recepción y atención de Quejas	43
Calidad de los servicios (Ladaenlaces)	44
Atención a Clientes en Línea (CHAT)	46
Cajeros Telnor	46
Instituto Federal de Telecomunicaciones y Profeco	47
Accesibilidad	48
Anexo 1 Glosario de Términos	49
Anexo 2 Directorio de Canales de Atención a Clientes	51



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

	51
<hr/>	
Anexo 3 Directorio Servicios Mercado Masivo	54
<hr/>	
Anexo 4 Listado de trámites que el cliente puede realizar sobre su servicio de telecomunicaciones e internet	60
<hr/>	
<i>Carta de Derechos Mínimos De Los Usuarios De Los Servicios Públicos De Telecomunicaciones</i>	64
<hr/>	



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

Visión General

El Código de Prácticas Comerciales, en cumplimiento a lo establecido en la Condición 4-9 de la Modificación 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 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.



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

Aviso

Teléfonos del Noroeste S.A. de C.V (Telnor) 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 la página electrónica <https://www.telnor.com/terminoshogar> y <https://www.telnor.com/web/negocios/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 en su área de concesión y con toda una gama de servicios que te permita mantenerte en contacto de manera permanente en cualquier parte del mundo.

Telnor ofrece 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, a detalle, de los diversos servicios que ofrecemos, así como sus principales características, formas de contratación, y políticas comerciales aplicables.



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

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 período 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.
- **Códigos 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 a los 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 Teléfonos del Noroeste 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.



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

- 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://www.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, podrás 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.



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

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, accedendo con su clave de usuario y contraseña en la dirección electrónica de SIANA <https://siana.telnor.com/siana/accesoTInr.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.

Aviso de Privacidad

Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V. (Telnor), con domicilio en Av. Pio Pico 1525, Zona Centro, C.P. 22000 en Tijuana, Baja California, México, hace de su conocimiento que los datos personales de usted, incluyendo los sensibles, que actualmente o en el futuro obren en nuestras bases de datos, serán tratados y/o utilizados por: Telnor y/o las empresas controladoras de ésta última y/o nuestras empresas filiales y/o subsidiarias y/o aquellos terceros que, por la naturaleza de sus trabajos o funciones tengan la necesidad de tratar y/o utilizar sus datos personales; con el propósito de cumplir aquellas obligaciones que se derivan de la relación jurídica existente entre usted como titular de los datos personales y las empresas antes señaladas.

Telnor podrá transferir los datos personales que obren en sus bases de datos a cualesquiera de las empresas controladoras de ésta última y/o a sus empresas filiales y/o subsidiarias e incluso a terceras personas, nacionales o extranjeras, salvo que los titulares respectivos manifiesten expresamente su oposición, en términos de lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (la Ley).



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

Los titulares podrán ejercer los derechos que les confiere la Ley, a partir del 6 de enero de 2012, mediante una solicitud por escrito, que deberá ser presentada en cualquiera de los domicilios de los Centros de Atención Telnor que se indican en la página web: www.telnor.com Todas las solicitudes que sean presentadas a Telnor, independiente del medio utilizado por los titulares, deberán:

- Incluir el nombre y firma autógrafa del titular, así como un domicilio u otro medio para comunicarle la respuesta a su solicitud.
- Acompañar los documentos oficiales que acrediten la identidad del titular.
- Incluir una descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales ejercerá los derechos que les confiere la Ley.
- Incluir cualquier elemento o documento que facilite la localización de los datos personales de que se traten.

Telnor se reserva el derecho de cambiar, modificar, complementar y/o alterar el presente aviso, en cualquier momento, en cuyo caso se hará de su conocimiento a través de cualquiera de los medios que establece la legislación en la materia.

Aviso sobre el uso de cookies por parte de Telnor:

En telnor.com se implementa el uso de "cookies" y otras tecnologías de publicidad para recopilar datos y direcciones IP; gracias a ellas podemos entender mejor el comportamiento de nuestros visitantes y ofrecerles contenido personalizado, de acuerdo a los servicios y soluciones que brinda Telnor. Es importante señalar que, de ninguna manera, con el uso de "cookies" se extrae información de su computadora que pudiera vulnerar a nuestros clientes y visitantes. En el caso de direcciones IP e información personal se sigue el protocolo vigente de uso y protección de datos manejado por Teléfonos del Noroeste.

IMPORTANTE: El Aviso de Privacidad está sujeto a cambios sin previo aviso. Consulta el Aviso de Privacidad vigente en <https://www.telnor.com/aviso-de-privacidad>.



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

Canales de Atención TELNOR

Objetivos de los Canales de Atención

- Ser un punto de contacto para que los clientes puedan recibir atención de acuerdo a 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
 - Comerciales
 - 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 requieran 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 puede dirigirse y la forma de hacerlo. También se mencionan los horarios disponibles, como práctica comercial de garantía de atención.



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

Lista de Canales de Atención a Clientes	
Canales / Clientes	Horarios de Disponibilidad de Atención
Centros de Atención TELNOR - Centros de Atención <ul style="list-style-type: none"> • Para atención de Clientes Comerciales • Para atención de Clientes Residenciales 	<ul style="list-style-type: none"> • 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://www.telnor.com/web/buscador/lugares
Por Teléfono CECOR <ul style="list-style-type: none"> • Para atención de Clientes Comerciales CEICO' s <ul style="list-style-type: none"> • Para atención de Clientes Comerciales • Para atención de Clientes Residenciales Centros de Recepción y Atención de Quejas 050 <ul style="list-style-type: none"> • Comerciales • Residenciales Centros de Operadoras <ul style="list-style-type: none"> • Información 040 • Servicio especializado con apoyo de operadora (020). • LD Internacional y Mundial 090 • Servicio Despertador Todos los clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada para información, contratación, facturación y aclaraciones de servicios. • Información por sistema automático las 24 horas.
	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de reporte de fallas de líneas Telnor y después del horario de oficinas a través de sistema automático.
	<ul style="list-style-type: none"> • 24 horas. los 365 días del año.



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

Canales / Clientes	Horarios de Disponibilidad de Atención						
<p>Mercado Empresarial</p> <p>Centro de Atención de Servicio Empresarial (CASE)</p>	<ul style="list-style-type: none">• Sistema de Aclaraciones, Quejas y Reparaciones: Disponible las 24 horas del día, todos los días del año.• 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 border="1" data-bbox="1131 737 1648 812"><thead><tr><th>CASE</th><th>Número físico</th><th>Número 800</th></tr></thead><tbody><tr><td>Tijuana</td><td>664 633 2251</td><td>800 025 9111</td></tr></tbody></table>	CASE	Número físico	Número 800	Tijuana	664 633 2251	800 025 9111
CASE	Número físico	Número 800					
Tijuana	664 633 2251	800 025 9111					



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

Canales / Clientes	Horarios de Disponibilidad de Atención
Centros de Atención de Fallas Mercado Empresarial y Operadores <ul style="list-style-type: none"> • CENTRO DE ATENCION DE SERVICIOS (CAS) • MODULO DE ATENCION DE CLIENTES (MAC) • EMPRESARIALES (CASE) 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Aclaraciones, Quejas y Reparaciones: Disponible las 24 horas del día, todos los días del año. <ul style="list-style-type: none"> - Contáctanos a través de MAC, CASE y chat en línea (https://www.telnor.com/web/asistencia/home), permanentemente. • Centros de Atención a Clientes: Consulta ubicaciones y horarios en https://siana.telnor.com/siana/accesoTlnr.view). • Centro de Soporte telefónico: 800 714 2050 (Horario: de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 hrs)
Ejecutivo de cuenta del Mercado Empresarial: www.telnor.com	<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo a la disponibilidad del cliente. • 24 horas. Los 365 días del año.
Telefonía Rural	<ul style="list-style-type: none"> • Se atienden los requerimientos a través de los Gerentes en los Centros de Atención Telnor de la población a que pertenezca.
Telefonía Pública <ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Las 24 horas los 365 días del año a través del número 800 523 2835 (800 LADATEL).



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

1. Atención a Clientes Residenciales y Comerciales

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

Requerimientos de servicios, dudas o aclaraciones serán atendidas 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
<p>Contratación de servicio</p> <p>Servicios de voz</p> <ul style="list-style-type: none">○ En telefonía local○ En telefonía de larga distancia○ En servicios digitales <ul style="list-style-type: none">● Accesos a Internet● Venta de equipos diversos y productos en tienda	<ul style="list-style-type: none">● 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 todos los beneficios que ofrecen las líneas TELNOR● Atender los requerimientos de servicios de telecomunicaciones previa solicitud del interesado, así como el cobro de los gastos de instalación y cableado interior en su caso, a la firma del contrato marco. Conocer las condiciones de los servicios contratados, de conformidad con las tarifas vigentes y con las facilidades de aceptación de efectivo, cheque u otra forma de pago aprobada por la empresa.● Las tarifas vigentes se encuentran disponibles en todas las oficinas comerciales y la dirección electrónica: https://www.telnor.com/tarifas-de-productos-y-servicios, o en el Registro Público de Telecomunicaciones del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) http://www.ift.org.mx/● El cliente reconocerá y aceptará que el uso del servicio se considerará como la confirmación de los términos y condiciones del Contrato de Adhesión previamente suscrito. De no existir disponibilidad, se dejará sin efecto esta solicitud, el Contrato de Adhesión 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.



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

Tipos de Atención	Prácticas Comerciales
	<ul style="list-style-type: none">- 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: https://www.telnor.com/web/hogar/contratacion-telefonía y- Clientes comerciales: https://www.telnor.com/web/negocios/linea-telnor El cliente podrá contratar en cualquiera de nuestros canales de atención <p>Clientes Residenciales:</p> <ul style="list-style-type: none">- Centros de Atención Telnor (CAT)- Canal de atención telefónica en el 800 123 2222- http://www.telnor.com <p>Clientes Pyme:</p> <ul style="list-style-type: none">- Centros de Atención Telnor (CAT)- Canal de atención telefónica en el 800 123 1212- Ejecutivos de Cuenta y Representantes Autorizados <p>El horario para la instalación de los servicios será de lunes a domingo de 8:00 a 19:00 hrs</p>
Solicitud de Portabilidad Numérica	<ul style="list-style-type: none">• Recibir la solicitud de Portación de número(s) con Telnor en los puntos de contacto.• Garantizar a los clientes 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



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

Tipos de Atención	Prácticas Comerciales
	<p>partir de que el Proveedor Receptor haya concluido la instalación de la infraestructura física en el domicilio del cliente.</p> <ul style="list-style-type: none">• 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.• 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.



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

<i>Tipos de Atención</i>	Prácticas comerciales
<p><i>Información al cliente</i></p> <ul style="list-style-type: none">- 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.	<ul style="list-style-type: none">- 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 podrá solicitar número celular y correo electrónico de manera opcional.- Realizar acompañamiento comercial post-venta.



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

<i>Tipos de Atención</i>	Prácticas comerciales
<i>Recibir pagos</i>	<ul style="list-style-type: none">• 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://www.telnor.com/web/acerca-de-telnor/pago-recibo-telnor• Clientes comerciales https://www.telnor.com/web/acerca-de-telnor/pago-recibo-telnor



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

<i>Tipos de Atención</i>	Prácticas Comerciales
<p><i>Cambios o Movimientos a la Línea</i></p> <ul style="list-style-type: none">- 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, en la misma población.- Cambio de domicilio con cambio de número de teléfono.- Cesión de Derechos.- Cambio de régimen (de residencia a comercial y viceversa).	<ul style="list-style-type: none">• 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.<ul style="list-style-type: none">○ Cuando el servicio está registrado con cuota de empleado o servicio de empresa de Telnor.○ 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 suministrarse 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.• En el caso de cambio de domicilio con el mismo número, podrá realizarse siempre y cuando el nuevo domicilio se encuentre en la misma Área de Servicio Local.<ul style="list-style-type: none">○ 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.



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

Tipos de Atención	Prácticas Comerciales
<i>Aclaraciones sobre cargos en el Recibo Telnor</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
<i>Recepción y atención de quejas en el servicio de teléfono e Internet</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 6:00 AM a 01:00 AM todos los 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.
<i>Reconexión del servicio</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Reanudar el servicio cuando haya sido suspendido de acuerdo al tiempo y periodo establecido por Telnor, previo el pago del adeudo de los servicios de telecomunicaciones.
Tipos de Atención	Prácticas Comerciales



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

<i>Reinstalar el servicio</i>	<ul style="list-style-type: none">• 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 a disponibilidad de números y red, previo pago de los adeudos anteriormente contraídos y efectuando el pago por los gastos de la instalación
--------------------------------------	--



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

Tipos de Atención	Prácticas Comerciales
<p><i>Bajas y/o Cancelaciones del servicio</i></p>	<ul style="list-style-type: none">• 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 IFT 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. <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none">• El cliente podrá solicitar la baja de sus servicios en cualquiera de nuestros canales de atención<ul style="list-style-type: none">Cientes Residenciales:<ul style="list-style-type: none">- Centros de Atención Telnor (CAT)- Canal de atención telefónica en el 800 123 2222 de lunes a sábado de 8:00 a 19:00 hrs- Domingo a través de CHAT: https://s06.ysocial.net:8090/ea6e361b5edd2c43ad5e95ccf44902aafb3abd4a/0f1d75b8-cb09-45b1-9e90-daefa3149828/chat- http://www.telnor.comCientes Pyme:<ul style="list-style-type: none">- 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.



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

Tipos de Atención	Prácticas Comerciales
<p><i>Bajas y/o Cancelaciones del servicio.</i></p>	<p>1) Cuando el titular pida la baja del servicio en el canal: Centro de Atención Telnor, Telefónico, y Mi Telnor, 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:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nombre del Titular• Domicilio donde se encuentra el servicio• Contestar al menos 3 preguntas de seguridad:<ul style="list-style-type: none">○ Fecha del último pago○ Lugar dónde realizó ese pago○ Monto del Pago○ Venta Financiada Vigente○ DISH con cargo al Recibo○ Antigüedad de la Línea <p>2) Si no es el titular y pide la baja del servicio en los canales: Centro de Atención Telnor y Telefónico, se solicita la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none">○ 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)



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

Tipos de Atención	Prácticas Comerciales
<i>Baja y/o Cancelación de Servicio</i>	<p>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).</p> <p>Si el titular falleció, se solicitará:</p> <ul style="list-style-type: none">• La información del punto 2.• Acta de defunción (presentar documento en canal Centro de Atención Telnor y envío por correo electrónico al ser por canal Telefónico). <ul style="list-style-type: none">• Garantizar la 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 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.



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

Tipos de Atención	Prácticas Comerciales
<i>Robo o extravío de equipos bajo custodia del Cliente siendo propiedad de Telnor</i>	<ul style="list-style-type: none">• 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



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

Principal Información Requerida	Prácticas Comerciales
<ul style="list-style-type: none"> – 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 a las políticas comerciales, requerimiento y/o tipo de producto / servicio solicitado. – Venta de equipamiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar la identidad del cliente con identificación oficial o la Razón Social con la Cédula del RFC. • 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, más no limitativa. • 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. • 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.
<ul style="list-style-type: none"> – Para Portabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación determinada por las especificaciones operativas publicadas por IFT: • 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.



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

Principales Condiciones	Prácticas Comerciales
<ul style="list-style-type: none">- El solicitante debe ser Mayor de edad	<ul style="list-style-type: none">o Requerir la identificación como elemento indispensable para la realización de trámiteso 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.
<ul style="list-style-type: none">- 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 a las políticas comerciales, requerimiento y/o tipo de producto / servicio solicitado.	<ul style="list-style-type: none">o 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.o Por ninguna razón se deberá negar la contratación de Líneas Nuevas en domicilio con adeudo.



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

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

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

Tipo de Atención	Prácticas Comerciales
Recepción y atención de Quejas del Servicio Telefónico	<ul style="list-style-type: none">▪ Recibir, registrar en sistema los reportes por fallas 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 en 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 acaso fortuito o 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 de fuerza mayor.▪ Las reclamaciones correspondientes podrán realizarse llamando al 8001232222.

Principal Información Requerida	Prácticas Comerciales
<ul style="list-style-type: none">- 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	<ul style="list-style-type: none">- 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.



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

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
<p>Servicios Vía Operadora.</p> <ul style="list-style-type: none">• Servicio Especializado con Apoyo de Operadora 020• L.D. Internacional y Mundial 090• Servicio Despertados 031• Servicio de información 040• Asistencia de directorio a números internacionales y mundiales. (Depende de la existencia de una operadora distante en el país destino).	<ul style="list-style-type: none">▪ Atender, tramitar y establecer llamadas nacionales, internacional y mundial mediante marcación 020, 02+NN (número nacional), 090 y 09+NI, NM (número internacional o número mundial) con las modalidades de:<ol style="list-style-type: none">1. Pago origen2. Por cobrar, si la llamada no es aceptada por el destinatario, aplicar un cargo por informe.3. Teléfono a teléfono4. Persona a persona, si no se encuentra la persona solicitada y no se desea hablar con alguien más, aplica un cargo por informe.5. 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



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

4. Atención a Clientes sobre Información de Adeudos

Información de adeudos y requerimientos de cobranza (CREA).

Tipo de Atención	Prácticas Comerciales
<i>Servicio Cobranza (CREA)</i>	<ul style="list-style-type: none">- 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 sitios de pago de sus adeudos como son Centros de Atención Telnor, Auto pago Telnor, Cajeros Telnor, Bancos, Establecimientos, portal de Internet www.telnor.com, números 800's para pagos automáticos y domiciliación de pagos.



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

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 <ul style="list-style-type: none">○ Larga Distancia○ Internacional y Mundial.○ Local✓ Accesos Internet,✓ Soluciones y Equipamiento✓ LADAENLACES¹	<ul style="list-style-type: none">● 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: https://www.telnor.com/web/acerca-de-telnor/precios-telnor, o en el Registro Público de Telecomunicaciones del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) http://www.ift.org.mx/● 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 IFT (ver hipervínculos listados en el recuadro anterior).



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

Tipo de Atención	Prácticas Comerciales
	<p>Es responsabilidad del Ejecutivo de Cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none">○ 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. <p>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.</p> <p>Para servicios de Accesos a Internet Corporativo:</p> <ul style="list-style-type: none">● 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. <p>Se observará en todo momento las políticas de acceso que por escrito señale el Cliente.</p>



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

Tipo de Atención	Prácticas Comerciales
	<p>Para servicios de Ladaenlaces:</p> <p>La contratación de los servicios será a través de los Ejecutivos de Cuenta.</p> <ul style="list-style-type: none">• 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. <p><u>Otros Requisitos de Contratación</u></p> <p>En caso de cliente existente:</p> <ul style="list-style-type: none">No tener adeudos vencidos;No tener trámites en proceso de ejecución;No esté suspendido el servicio, en proceso de baja o dado de baja; <p>En caso de cliente nuevo:</p> <ul style="list-style-type: none">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.



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

Tipo de Atención	Prácticas Comerciales
Solicitud de Portabilidad Numérica	<ul style="list-style-type: none">• Documentación determinada por las especificaciones operativas publicadas por IFT.
Aclaraciones	<ul style="list-style-type: none">• 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:<ul style="list-style-type: none">○ El cliente deberá comunicarse a los centros de CASE donde su aclaración es atendida en línea al proporcionar la referencia de su servicio y el nombre del titular de la línea se le da respuesta a la aclaración solicitada.○ 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 transmitirán aquellas señales de comunicación que nuestros Clientes, conforme a sus necesidades empresariales, requieran enviar de un punto a otro u otros; de acuerdo al plan tarifario contratado, Telnor podrá, además, proporcionar equipos para la transmisión de esta información.



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

Tipo de Atención	Prácticas Comerciales
Aclaraciones	<ul style="list-style-type: none">• 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://www.telnor.com/web/hogar/contrato-marco), 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.



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

Tipo de Atención	Prácticas Comerciales
Cambios	<ul style="list-style-type: none">• Atender las solicitudes de cambios firmadas por el cliente. El cliente puede tener las siguientes opciones:<ul style="list-style-type: none">○ 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.○ 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.<ul style="list-style-type: none">○ Cuando no existen condiciones para realizar el cambio, programar el movimiento de acuerdo a la fecha de disponibilidad del servicio, previo consentimiento del cliente.○ 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



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

Tipo de Atención	Prácticas Comerciales
<p><i>Bajas / Cancelaciones</i></p> <ul style="list-style-type: none">• 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.	<p>Para formalizar cualquiera de los trámites contenidos en el presente apartado, el Cliente debe presentar una solicitud debidamente requisitada a través de cualquiera de nuestros canales de atención.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none">○ 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. <ul style="list-style-type: none">• 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://www.telnor.com/web/hogar/contrato-marco), En tanto que las tarifas vigentes incluyendo las reglas de aplicación tarifaria se encuentran disponibles en todas las oficinas comerciales y la dirección electrónica: https://www.telnor.com/web/acerca-de-telnor/precios-telnor , o en el Registro Público de Telecomunicaciones del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) http://www.ift.org.mx/



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

Tipo de Atención	Prácticas Comerciales
<i>Bajas / Cancelaciones</i>	<ul style="list-style-type: none">• 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.• Se da por rescindido o terminado un contrato de acuerdo al incumplimiento de cláusulas, entre ellas:<ul style="list-style-type: none">○ 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.



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

Tipo de Atención	Prácticas Comerciales
<i>Pagos de Cuenta Maestra</i>	<p>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 el IFT, los cuales además se harán del conocimiento del cliente previo a la contratación de los servicios.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

Principal Información Requerida	Prácticas Comerciales
<ul style="list-style-type: none"> – Razón social y Nombre comercial. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificar la Razón Social con la Cédula del RFC.
<ul style="list-style-type: none"> – Registro Federal de Contribuyentes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El Registro Federal de Contribuyentes, debe de ser legible tratándose de copias fotostáticas o de ser posible cotejarlo contra su original
<ul style="list-style-type: none"> – Dirección completa del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificar la dirección solicitando comprobante de domicilio
<ul style="list-style-type: none"> – 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 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requerir datos y referencias como información indispensable para realizar trámites y registrar la información del cliente
<ul style="list-style-type: none"> – 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Solicitar del cliente identificación oficial y autorización de la empresa para adquirir productos / servicios a nombre de una razón social.
<ul style="list-style-type: none"> – El solicitante debe validar para la contratación: el día de instalación, contar con facilidades y equipos requeridos, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Recibir del cliente el pago por la prestación de los servicios recibidos, acorde a las tarifas vigentes y en congruencia con los convenios pactados.



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

Principal Información Requerida	Prácticas Comerciales
<ul style="list-style-type: none">- 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	<ul style="list-style-type: none">• Clarificar al cliente los términos y condiciones particulares de productos / servicios, que puedan prestarse a una confusión.
Contar con “Carta de Autorización de Línea Nueva”, en la cual selecciona al proveedor de Telecomunicaciones que le proporcionará el servicio de larga distancia.	<ul style="list-style-type: none">• Deslindar la responsabilidad de las partes cuando un producto o servicio proporcionado dependa de otro para su operación y servicio incluso cuando existan terceras empresas involucradas en la prestación del mismo.
<ul style="list-style-type: none">• Firmar contrato de aceptación de condiciones comerciales	<ul style="list-style-type: none">• 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



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

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 Quejas -Servicios Empresariales	<ul style="list-style-type: none">• 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 al 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.



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

Tipo de Atención	Prácticas Comerciales
<i>Calidad de los servicios (Ladaenlaces)</i>	<p>Telnor ofrece niveles de calidad para cada servicio, conforme a lo establecido en el contrato (https://www.telnor.com/web/hogar/contrato-marco), 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.</p> <p>Sin perjuicio de ello, Telnor realiza de manera permanente, diversas acciones preventivas y correctivas, a saber:</p> <ul style="list-style-type: none">•Trámite con las entidades debidamente autorizadas por el IFT, 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.



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

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	
– 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 Ordenes de Servicio en Trámite para Bajas o Cancelaciones.	
– Que el servicio este facturando	



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

Atención a Clientes en Línea (CHAT)

¿Qué es?

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

¿Qué puedes hacer?

Solicitar información de los productos y servicios

Solicitar asesoría para la contratación de productos y servicios

Canalizar Asistencia técnica

Cajeros Telnor

¿Qué son?

Medios de pago Automatizados.

¿Qué puedes hacer?

Consultar saldos.

Realizar pago de servicio en efectivo.



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

Instituto Federal de Telecomunicaciones y Profeco

Además de lo mencionado, pensando en nuestros usuarios, junto con la PROFECO y el IFT 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 condicionados en oficinas de Profeco se lleva a cabo la Conciliación Telefónica Inmediata, donde un asesor contesta y brinda una respuesta inmediata al cliente, se ofrece servicio a nivel nacional del país para resolver quejas de consumidores en cuestión de minutos.



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

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 a la normatividad AA de la W3C, también se encuentran 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.



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

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 factura vencida, 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.
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 y de teléfono, asistencia de directorio a números internacionales y mundiales.



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

Canales de Atención	Descripción del Canal
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.



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

Anexo 2 Directorio de Canales de Atención a Clientes

Ejecutivo Comercial	Servicios y Coordinación del Suministro e Instalación de Servicios			Nacional	Telefono del Ejecutivo
	Horario Lunes a Viernes	Horario Sabado	Horario Domingo	Tienda	
TIENDAS TELNOR EN TIJUANA Y TECATE	8:00 a 6:00	Cerrado	Cerrado	PIO	6646332004
	10:00 a 8:00	10:00 A 5:30	10:00 A 5:30	RIO	6646332050
	9:00 a 7:00	10:00 A 5:00	10:00 A 5:00	CARROUSEL	6646869437
	9:00 a 5:00	Cerrado	Cerrado	COLORADO	6646292442
	9:00 a 6:00	10:00 A 5:00	10:00 A 5:00	MACROPLAZA	6646251534
	9:00 a 6:00	Cerrado	Cerrado	PASEOS	6649013435
	9:00 a 5:00	Cerrado	Cerrado	CALLE 5TA.	6646332500
TIENDAS TELNOR EN ENSENADA, ROSARITO Y SAN QUINTIN	8:00 A 5:00	Cerrado	Cerrado	TECATE	6656541200
	9:00 a 5:00	Cerrado	Cerrado	PLAYAS	6646300500
	8:00 a 5:00	Cerrado	Cerrado	ROSARITO	6616121000
	9:00 a 6:00	Cerrado	Cerrado	BAHIA	6461823506
	9:00 a 6:00	Cerrado	Cerrado	OBREGON	6461788880
TIENDAS TELNOR EN MEXICALI, SAN LUIS RIO COLORADO, SONOYTA, SONORA	8:00 A 4:00	Cerrado	Cerrado	SAN QUINTIN	6161652300
	9:00 a 6:00	cerrado	cerrado	REFORMA	6865515162
	9:00 a 5:00	cerrado	cerrado	ANAHUAC	6865515462
	9:00 a 6:00	10:00 a 6:00	10:00 a 6:00	GALERIAS	6868386080
	9:00 a 6:00	cerrado	cerrado	GONZALEZ ORTEGA	6865614500
	9:00 a 6:00	cerrado	cerrado	LAZARO CARDENAS	6865821194
	9:00 a 5:00	cerrado	cerrado	SAN LUIS RC	6535341900
	8:00 a 2:30	cerrado	cerrado	SAN FELIPE	6865771000
	8:30 a 2:00	cerrado	cerrado	MORELOS	6515147100
	8:00 a 2:30	cerrado	cerrado	GUADALUPE VICTORIA	6515162200
8:00 a 2:30	cerrado	cerrado	SONOYTA	6515121000	



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

Canales de Atención	Tipo de Servicio	Área	Teléfono
CECOR	Información	Área de Concesión TELNOR	800 123 2222
	Comercialización de Productos y Servicios Aclaraciones		
CEICO	Información Comercialización de Productos y Servicios Aclaraciones	Área de Concesión TELNOR	Para clientes residenciales: 800-123-0000 Para clientes comerciales: 800-123-0321
Recepción y atención de quejas de Líneas	Recepción y atención de quejas	Área de Concesión TELNOR	050
Centros de Atención Telnor	Información Comercialización de Productos y Servicios Cobranza	Área de Concesión TELNOR	Centros de Atención Telnor distribuidos en el área de concesión de Telnor
CASE	Recepción y atención de quejas /	TIJUANA	(664) 633-2251, 800-025-9111,



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

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	Área de Concesión TELNOR	Teléfono del Ejecutivo
Ejecutivo Comercial	Atención Concesionarios y Permisionarios /Contratación de Servicios y Coordinación del Suministro e Instalación de Servicios	Área de Concesión TELNOR	Teléfono del Ejecutivo



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

Anexo 3 Directorio Servicios Mercado Masivo

Servicio	Contratación	Aclaraciones	Recepción y atención de quejas
<i>Primeras Líneas</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telnor • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • 050
<i>Líneas Adicionales</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telnor. • CEICO • telnor.com 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • 050
<i>Cambio de Domicilio con diferente Número TELNOR</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Centros de Atención Telnor 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 050
<i>Cambio de Domicilio mismo Número TELNOR</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Centros de Atención Telnor ▪ CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 050
<i>Baja Temporal de la línea</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telnor • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • 050
<i>Portabilidad</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telnor • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 050
<i>Facturación Agrupada</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telnor • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	
<i>Recibo Integrado</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telnor. • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	
<i>Número de Grupo</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telnor CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • 050
<i>Servicios Digitales:</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telnor • CEICO • telnor.com 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • 050



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

Servicio	Contratación	Aclaraciones	Recepción y atención de quejas
<i>Buzón Telnor</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telnor • CEICO • telnor.com 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • 050
<i>Lada Ahorro</i>	No requiere contratación	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	
<i>Tarifa Única</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telnor • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	
<i>Lada Favorito</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telnor • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	
<i>Lada Frontera Hogar</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telnor • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	
<i>Lada América</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telnor • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	
<i>Plan Lada Unión Empresarial</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telnor • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO
<i>Destinos Estratégicos Lada</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telnor • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO
<i>Lada Frontera Negocio</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telnor • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO
<i>Paquete Infinitum 999</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telnor • CEICO • 800-123-2222 • telnor.com 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • 800-123-2222 (Soporte al servicio de Infinitum) • 050 (Recepción y atención de quejas)
<i>Paquete 649</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telnor • CEICO • 800-123-2222 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • 800-123-2222 (Soporte al servicio de Infinitum) • 050 (Recepción y atención de quejas)



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

Servicio	Contratación	Aclaraciones	Recepción y atención de quejas
	<ul style="list-style-type: none"> • telnor.com 		
<i>Paquete 599</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telnor • CEICO • 800-123-2222 • telnor.com 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • 800-123-2222 (Soporte al servicio de Infitum) • 050 (Recepción y atención de quejas)
<i>Paquete 499</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telnor • CEICO • 800-123-2222 • telnor.com 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • 800-123-2222 (Soporte al servicio de Infitum) • 050 (Recepción y atención de quejas)
<i>Paquete 389</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telnor • CEICO • 800-123-2222 • telnor.com 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • 800-123-2222 (Soporte al servicio de Infitum) • 050 (Recepción y atención de quejas)
<i>Paquete 435</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telnor • CEICO • 800-123-2222 • telnor.com 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • 800-123-2222 (Soporte al servicio de Infitum) • 050 (Recepción y atención de quejas)
<i>Paquete 333</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telnor • CEICO • 800-123-2222 • telnor.com 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • 800-123-2222 (Soporte al servicio de Infitum) • 050 (Recepción y atención de quejas)
<i>Paquete 249</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telnor • CEICO • 800-123-2222 • telnor.com 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • 800-123-2222 (Soporte al servicio de Infitum) • 050 (Recepción y atención de quejas)



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

Servicio	Contratación	Aclaraciones	Recepción y atención de quejas
<i>Paquete 289</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telnor • CEICO • 01800-123-2222 telnor.com 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • 800-123-2222 (Soporte al servicio de Infitum) • 050 (Recepción y atención de quejas)
<i>Paquete Conectes Negocio</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telnor • CEICO • telnor.com • Ejecutivos de Cuenta 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • 800-123-2222 (Soporte al servicio de Infitum) • 050 (Recepción y atención de quejas)
<i>Paquete Mi Negocio</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telnor • CEICO • telnor.com • Ejecutivos de Cuenta 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • 800-123-2222 (Soporte al servicio de Infitum) • 050 (Recepción y atención de quejas)
<i>Paquete SuperNegocio</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telnor • CEICO • telnor.com • Ejecutivos de Cuenta 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • 800-123-2222 (Soporte al servicio de Infitum) • 050 (Recepción y atención de quejas)
<i>Paquete Negocio 999</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telnor • CEICO • telnor.com • Ejecutivos de Cuenta 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • 800-123-2222 (Soporte al servicio de Infitum) • 050 (Recepción y atención de quejas)
<i>Paquete Telnor Negocio Ilimitado 1</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telnor • CEICO • telnor.com • Ejecutivos de Cuenta 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • 800-123-2222 (Soporte al servicio de Infitum) • 050 (Recepción y atención de quejas)



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

Servicio	Contratación	Aclaraciones	Recepción y atención de quejas
<i>Paquete Telnor Negocio Ilimitado 2</i>	<ul style="list-style-type: none"> Centros de Atención Telnor CEICO telnor.com Ejecutivos de Cuenta 	<ul style="list-style-type: none"> CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> 800-123-2222 (Soporte al servicio de Infinitem) 050 (Recepción y atención de quejas)
<i>Paquete Telnor Negocio Ilimitado 3</i>	<ul style="list-style-type: none"> Centros de Atención Telnor CEICO telnor.com Ejecutivos de Cuenta 	<ul style="list-style-type: none"> CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> 800-123-2222 (Soporte al servicio de Infinitem) 050 (Recepción y atención de quejas)
<i>Infinitem Negocio</i>	<ul style="list-style-type: none"> Centros de Atención Telnor CEICO Ejecutivos de Cuenta 	<ul style="list-style-type: none"> CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> 800-123-2222 (Soporte al servicio de Infinitem) 050 (Recepción y atención de quejas)
<i>Minutos Flex Negocio</i>	<ul style="list-style-type: none"> Centros de Atención Telnor CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> CEICO
<i>Línea Negocio</i>	<ul style="list-style-type: none"> Centros de Atención Telnor CEICO Ejecutivos de Cuenta 	<ul style="list-style-type: none"> CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> CEICO
<i>Servicios vía Operadora</i>	No requiere contratación	<ul style="list-style-type: none"> CEICO 	
<i>Lada 800 Empresarial</i>	<ul style="list-style-type: none"> CEICO 800-123-1212 	<ul style="list-style-type: none"> CEICO 800-123-1212 	<ul style="list-style-type: none"> CEICO 800-123-1212 (Desbloqueo y actualización de números 800)
<i>Lada 880</i>	<ul style="list-style-type: none"> No requiere contratación 	<ul style="list-style-type: none"> CEICO 	<ul style="list-style-type: none">
<i>Código LADA</i>	<ul style="list-style-type: none"> 800-123-1212 	<ul style="list-style-type: none"> CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> 800-123-1212 (Reseteo y cambio de NIPs)



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

Servicio	Contratación	Aclaraciones	Recepción y atención de quejas
<i>México Vía LADA</i>	<ul style="list-style-type: none"> No se comercializa. No requiere contratación. Consultar el Directorio Telefónico, para conocer el número que se debe marcar, dependiendo del país donde se encuentre. 	<ul style="list-style-type: none"> CEICO 	
<i>Infinitum 349, 399, 449, 549 y 899</i>	<ul style="list-style-type: none"> Centros de Atención Telnor CEICO 800-123-2222 telnor.com 	<ul style="list-style-type: none"> CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> Soporte y asistencia técnica para el servicio de Internet, el cliente se comunica al 800-123-2222
<i>Infinitum Negocio 349, 399, 449, 549 y 899</i>	<ul style="list-style-type: none"> Centros de Atención Telnor CEICO 800-123-2222 telnor.com Ejecutivos de Cuenta 	<ul style="list-style-type: none"> CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> Soporte y asistencia técnica para el servicio de Internet, el cliente se comunica al 800-123-2222
<i>Tu Recibo en Internet</i>	<ul style="list-style-type: none"> telnor.com 	<ul style="list-style-type: none"> CEICO 	
<i>Recibo Telnor sin Papel</i>	<ul style="list-style-type: none"> telnor.com 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención Telnor 	
<i>Bloqueo 900</i>	<ul style="list-style-type: none"> Centros de Atención Telnor CEICO 800-123-0000 	<ul style="list-style-type: none"> 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.



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

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

Servicio	Gestión	Aclaraciones	Requisitos
<i>Recibo Telnor sin Papel</i>	<ul style="list-style-type: none"> telnor.com 	<ul style="list-style-type: none"> Centros de Atención Telnor 800 123 2222, 800 123 0321 	<ul style="list-style-type: none"> Acreditar titularidad a través de contraseña de acceso.
<i>Bloqueo 900</i>	<ul style="list-style-type: none"> Centros de Atención Telnor CEICO 800-123-2222, 800 123 0321 	<ul style="list-style-type: none"> Centros de Atención Telnor 800 123 2222, 800 123 0321 	<ul style="list-style-type: none"> Acreditar titularidad con identificación oficial y/o poder notarial o acta constitutiva para personas morales.
<i>Cambio de domicilio</i>			
<i>Cambio de nombre /Razón social</i>			
<i>Cambio de régimen</i>			
<i>Cambio de tipo de servicio residencial a comercial y viceversa</i>			
<i>Baja Temporal de la Línea</i>			
<i>Portabilidad</i>			
<i>Facturación Agrupada</i>			
<i>Recibo Integrado</i>			
<i>Baja Temporal de la Línea</i>			
<i>Facturación Agrupada</i>			
<i>Recibo Integrado</i>			



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

Anexo 5 Directorio Servicios Mercado Empresarial

Servicio	Contratación	Aclaraciones	Recepción y atención de quejas
<i>Audiokonferencia LADA</i>	•Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta
<i>Bloqueo 900</i>	•Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta
<i>Código Lada</i>	•Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta • CASE
<i>Destinos Estratégicos Lada</i>	•Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta
<i>DID's</i>	•Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• CASE
<i>Lada Enlaces</i>	•Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• CASE
<i>Red Lada VpNet</i>	•Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta
<i>Lada Vpnet Única Internacional</i>	•Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta
<i>Constancia Lada Vpnet</i>	•Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta
<i>Líneas Directas Comerciales</i>	•Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• CASE
<i>Número de Grupo</i>	•Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	
<i>Certeza Premier</i>	•Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta
<i>Opciones Más Llamadas</i>	•Ejecutivo de cuenta	• Ejecutivo de cuenta	• Ejecutivo de cuenta
<i>Opciones Lada Internacional</i>	•Ejecutivo de cuenta	• Ejecutivo de cuenta	• Ejecutivo de cuenta
<i>Opciones Lada Frontera</i>	•Ejecutivo de cuenta	• Ejecutivo de cuenta	• Ejecutivo de cuenta
<i>Conexión Premium</i>	•Ejecutivo de cuenta	• Ejecutivo de cuenta	• Ejecutivo de cuenta
<i>Conexión Negocio</i>	•Ejecutivo de cuenta	• Ejecutivo de cuenta	• Ejecutivo de cuenta
<i>Conexión Plus</i>	•Ejecutivo de cuenta	• Ejecutivo de cuenta	• Ejecutivo de cuenta



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

Servicio	Contratación	Aclaraciones	Recepción y atención de quejas
<i>Números de Grupo para Troncales Digitales</i>	•Ejecutivo de cuenta	• Ejecutivo de cuenta	• CASE
<i>Plan Lada Unión Empresarial</i>	•Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta
<i>Infinitum Negocio</i>	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta • CASE
<i>Infinitum Negocio 20, 30, 150 y 200 Mb</i>	• Ejecutivo de Cuenta •	• Ejecutivo de Cuenta •	• Ejecutivo de Cuenta • CASE
<i>Servicio 900</i>	•Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta • CASE
<i>Servicios Digitales</i>	•Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta • CASE
<i>Troncales Digitales</i>	•Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• CASE
<i>Video Enlace Digital Lada</i>	•Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

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 4-9 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) (<https://www.telnor.com/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://www.telnor.com/tarifas-de-productos-y-servicios>) y en todas los Centros de atención Telnor. Así mismo se encuentran disponibles en la página en Internet del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT): https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/.

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://www.telnor.com/web/acerca-de-telnor/oferta-mayoristas>.

Telnor actualmente atiende a 7 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. De igual forma, dentro de los procesos de atención a clientes FONCOS, se cuenta con códigos especiales de ingreso de quejas para reportes de fallas y etapas de sistema PISA de atención. De igual forma, las tarifas aplicables son las mismas ofrecidas para los servicios de telefonía básica.

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



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2024-2026

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 Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal 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 <http://telnor.com/> , específicamente en la siguiente liga: Clientes residenciales: <https://www.telnor.com/web/hogar/contratacion-telefonía> y Clientes comerciales: <https://www.telnor.com/web/negocios/linea-telnor>