

**CONDICIONES DEL SERVICIO DE PORTABILIDAD****1. DESCRIPCIÓN**

La portabilidad también conocida como conservación de la numeración, es el proceso que faculta a EL CONSUMIDOR a mantener su número o números telefónicos cuando cambia de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.

**2. AMBITO DE APLICACIÓN DE LA PORTABILIDAD**

La portabilidad numérica aplica:

- Del SERVICIO local fijo al SERVICIO local fijo.
- Del SERVICIO local móvil al SERVICIO local móvil dentro de la misma modalidad de contratación con el Proveedor Donador.
- De un SERVICIO no geográfico al mismo SERVICIO no geográfico.

**3. PARTES QUE INTERVIENEN**

EL CONSUMIDOR: persona física o moral titular de la línea telefónica.

Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones: persona física o moral que cuenta con una concesión para explotar comercialmente servicios de telecomunicaciones de conformidad con la Ley Federal de Telecomunicaciones y demás disposiciones reglamentarias y administrativas aplicables.

Proveedor Asignatario: Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones el cual, de conformidad con el Plan de Numeración, tiene asignada numeración.

Proveedor Donador: Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones desde el cual es transferido un determinado número como resultado del Proceso de Portabilidad.

Proveedor Receptor: Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones hacia el cual es transferido un determinado número como resultado del Proceso de Portabilidad.

**4. ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA PORTABILIDAD**

**Portabilidad del Número Geográfico.** Posibilidad que tiene EL CONSUMIDOR de conservar su número geográfico cuando cambie de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones o de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones sin Numeración Asignada dentro de una determinada ASL.

**Portabilidad del Número No Geográfico.** Posibilidad de EL CONSUMIDOR de conservar su Número No Geográfico cuando cambie de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones o Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones sin Numeración Asignada.

**5. PROCESO DE PORTABILIDAD**

Es el proceso administrativo que se debe seguir para llevar a cabo el cambio de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones sin Numeración Asignada del servicio local fijo en una misma ASL o de larga distancia en la provisión de SERVICIOS no geográficos conservando el Número Geográfico o No Geográfico, según sea el caso, cuando un CONSUMIDOR lo ha solicitado, ya sea ante el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones sin Numeración Asignada.

**6. REQUISITOS PARA SOLICITAR LA PORTABILIDAD**

**SUSCRIPTORES BAJO EL ESQUEMA DE POSPAGO DEL SERVICIO LOCAL MÓVIL, EL SERVICIO LOCAL FIJO Y NÚMEROS NO GEOGRÁFICOS.**

**PERSONAS FÍSICAS.**

- Identificación Oficial de EL CONSUMIDOR.
- Llenar y firmar la solicitud de Portabilidad.
- Factura a nombre de EL CONSUMIDOR remitida por el Proveedor Donador o por el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones sin Numeración Asignada que ampara el(los) número(s) que desea portar, con una antigüedad no mayor a 10 (diez) días naturales contados a partir de la fecha límite de pago.

**PERSONAS MORALES.**

- Identificación Oficial del Representante Legal.
- Llenar y firmar la solicitud de Portabilidad.
- Escritura Pública en la que se otorga el poder con facultades para llevar a cabo el Proceso de Portabilidad a favor del representante legal de EL CONSUMIDOR que suscribe el Formato de Solicitud de Portabilidad.
- Factura a nombre de EL CONSUMIDOR emitida por el Proveedor Donador o por el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones sin Numeración Asignada que ampara el(los) número(s) que desea portar,

con una antigüedad no mayor a 10 días naturales contados a partir de la fecha límite de pago.

**DEPENDENCIAS, ENTIDADES GUBERNAMENTALES Y DEMÁS SUJETOS Y ÓRGANOS DE DERECHO PÚBLICO.**

- Identificación Oficial del Funcionario.
- Documentación que acredite que el funcionario cuenta con facultades para realizar procesos de contratación para la adquisición de servicios a nombre de la Dependencia, Entidad Gubernamental, Sujeto y Órganos de Derecho Público.
- Factura a nombre de EL CONSUMIDOR emitida por el Proveedor Donador o por el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones sin Numeración Asignada que ampare el(los) número(s) que desea portar, con una antigüedad no mayor a 10 días naturales contados a partir de la fecha límite de pago.

**SUSCRIPTORES DEL SERVICIO LOCAL FIJO EN EL ESQUEMA DE PREPAGO.**

- Identificación Oficial.
- La porción del contrato o comprobante emitido por el Proveedor Donador o por el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones sin Numeración Asignada en el que aparezca el nombre de EL CONSUMIDOR y el o los números que se desea portar.

**7. PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD**

El Proceso de Portabilidad inicia con la solicitud expresa de EL CONSUMIDOR ante el Proveedor Receptor o ante el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones sin Numeración Asignada con quien EL CONSUMIDOR contrate el SERVICIO telefónico.

**8. CONDICIONES A CARGO DE EL CONSUMIDOR PARA PORTAR SU NÚMERO TELEFÓNICO**

EL CONSUMIDOR de telefonía tiene derecho a solicitar portar su número telefónico, bajo las siguientes condiciones:

- Derecho a cambiar de concesionario en cualquier momento conservando su número telefónico.
- Derecho a conocer las tarifas que va a cobrar el concesionario receptor como consecuencia de la contratación con determinado concesionario del SERVICIO de telefonía.
- Derecho a ser dado de baja en el concesionario con el que se tenía contratado el SERVICIO telefónico.
- Derecho a que el Proveedor Receptor tramite la solicitud de portabilidad en nombre y representación del titular.
- Derecho a que sus datos personales sean tratados con confidencialidad.

**9. OBLIGACIONES DE TELNOR**

Para la prestación de este SERVICIO TELNOR se compromete a:

- Recibir el Formato de Solicitud de Portabilidad de EL CONSUMIDOR completo y firmado.
- Dar seguimiento al Proceso de Portabilidad.
- Requerir la información que, para éste trámite, es indispensable de conformidad con lo indicado por la autoridad.
- Mantener comunicación con la Base de Datos a través del sistema de transferencia electrónica.
- Tramitar las solicitudes de Portabilidad que cumplan con los requisitos y formalidades.
- Verificar que EL CONSUMIDOR se encuentre al corriente en el pago de las facturas.
- Informar a EL CONSUMIDOR sobre los requisitos, plazos, formatos y documentos que debe presentar para la solicitud de portabilidad.
- Utilizar única y exclusivamente los datos personales de EL CONSUMIDOR para la realización de los trámites de portabilidad.
- Entregar al administrador de la Base de Datos y al operador local las solicitudes de prescripción que reciba conforme al procedimiento respectivo.
- Correr con los costos e inversiones necesarias para actualizar sus redes y los costos adicionales en materia de señalización.

**10. OBLIGACIONES DE EL CONSUMIDOR**

Las obligaciones que EL CONSUMIDOR asume con motivo del SERVICIO son las siguientes:

- a) Elaborar y entregar el Formato de Solicitud de Portabilidad debidamente completo y firmado.
- b) Acreditar ser el titular de(los) número(s) que pretende portar.
- c) Estar al corriente en los pagos del recibo telefónico del número que se pretende portar.
- d) Reconocer y aceptar que el hecho de solicitar la portabilidad de su número no lo exime de la responsabilidad de seguir efectuando el pago de otros SERVICIOS o PRODUCTOS facturados y/o financiados por TELNOR mediante el recibo que éste último expide.
- e) Cumplir con la entrega de la documentación que TELNOR requiera para efecto de realizar la portabilidad.
- f) Aceptar los términos y condiciones que regulan el Proceso de Portabilidad.
- g) Aceptar los plazos que la autoridad establezca para efecto de cumplir con el trámite de portabilidad.
- h) Pagar el costo de la portabilidad al Proveedor Asignatario conforme a la tarifa que se tenga autorizada para ello.
- i) La no exención de la devolución de equipos que no sean de su propiedad, el pago de cargos pendientes y las penalizaciones que se deriven de la terminación anticipada que, en su caso se hubieren convenido en el Contrato Marco.

**11. TERMINACIÓN DEL SERVICIO CON EL PROVEEDOR DONADOR O CON EL PROVEEDOR DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SIN NUMERACIÓN ASIGNADA**

EL CONSUMIDOR acepta y reconoce que la presentación de la Solicitud de Portabilidad, implica su solicitud y consentimiento de terminar la relación contractual con el Proveedor Donador o con el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, únicamente de los SERVICIOS de telecomunicaciones cuya prestación requiere de los números telefónicos a ser portados. La terminación de dichos SERVICIOS se hará efectiva a partir de la fecha en que se realice la Portabilidad de los números.

Leídas las CONDICIONES DEL SERVICIO de Portabilidad que forman parte del Contrato Marco de Prestación de Servicios, se suscriben por duplicado, quedando un tanto original en poder de TELNOR y el otro tanto en poder de EL CONSUMIDOR, los cuales se firman por las PARTES en la Ciudad de \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Acepto las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO antes descritas y  
firma de conformidad

Nombre o Razón Social: \_\_\_\_\_

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

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

Firma de Aceptación: \_\_\_\_\_

TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V.



LIC. FRANCISCO JAVIER ISLAS MANCERA