

CONDICIONES DEL SERVICIO DE PORTABILIDAD PARA MERCADO RESIDENCIAL Y COMERCIAL (MASIVO)

1. DESCRIPCIÓN

La portabilidad también conocida como conservación de la numeración, es el proceso gratuito que le permite a EL CONSUMIDOR mantener su número(s) telefónico(s) en caso de que cambie de proveedor de servicios de telecomunicaciones.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA PORTABILIDAD

La portabilidad numérica aplica:

- Del SERVICIO local fijo al SERVICIO local fijo.
- De un SERVICIO no geográfico al mismo SERVICIO no geográfico.

3. PARTES QUE INTERVIENEN

EL CONSUMIDOR: persona física o moral.

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 Radiodifusión 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 y con el cual el CONSUMIDOR mantenía una relación contractual.

Proveedor Receptor: Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones hacia el cual es transferido un determinado número como resultado del Proceso de Portabilidad y con el cual el CONSUMIDOR adquiere una relación contractual.

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.

Portabilidad del Número No Geográfico. Posibilidad que tiene EL CONSUMIDOR de conservar su Número No Geográfico cuando cambie de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.

5. PROCESO DE PORTABILIDAD

Es el proceso mediante el cual un CONSUMIDOR ejerce su derecho a conservar su número telefónico, geográfico o no geográfico, al cambiar de proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.

6. REQUISITOS PARA SOLICITAR LA PORTABILIDAD

SUSCRIPTORES DEL SERVICIO LOCAL FIJO Y NÚMEROS NO GEOGRÁFICOS.

PERSONAS FÍSICAS.

• **NIP de Confirmación:** (Número de Identificación Personal) que EL CONSUMIDOR obtiene al marcar el 051 desde el número telefónico a portar

- El número telefónico a portar.
- Identificación Oficial de EL CONSUMIDOR.

NOTA: Para los números No Geográficos y la Recuperación de números cancelados, se requiere llenar y firmar la solicitud de Portabilidad.

PERSONAS MORALES.

- Identificación Oficial del Representante Legal.
- Llenar y firmar la solicitud de Portabilidad, disponible en las Tiendas Telmex y en la página de internet www.telmex.com.
- Escritura Pública en la que se otorga el poder con facultades suficientes para llevar a cabo el Proceso de Portabilidad a favor del representante legal de EL CONSUMIDOR que suscribe el Formato de Solicitud de Portabilidad.

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

- Identificación Oficial del Funcionario.
- Llenar y firmar la solicitud de Portabilidad disponible en las Tiendas Telmex y en la página de internet www.telmex.com.

- Documentación que acredite que el funcionario cuenta con facultades suficientes para realizar procesos de contratación para la adquisición de servicios a nombre de la Dependencia, Entidad Gubernamental, Sujeto y Órganos de Derecho Público, disponible en las Tiendas Telmex y en la página de internet www.telmex.com.

7. PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD

El Proceso de Portabilidad inicia con el registro de la solicitud de Portabilidad en el Sistema de Transferencia Electrónica (STE), ingresando la información y/o adjuntando la documentación correspondiente.

8. DERECHOS DEL CONSUMIDOR PARA PORTAR SU NÚMERO TELEFÓNICO

EL CONSUMIDOR de telefonía tiene derecho a:

- a) Conservar de manera gratuita el número fijo a través del cual reciben el servicio de telecomunicaciones con la única condición de que el servicio asociado a dicho número esté activo o, en caso de cancelación, no hubiesen transcurrido más de 40 (cuarenta) días naturales (Plazo Máximo de Recuperación).
- b) Recibir la orientación y el apoyo necesario por parte de TELMEX para realizar un trámite de portabilidad y para el caso de CONSUMIDORES con discapacidad, dicha orientación y apoyo deberá brindarse de conformidad con las disposiciones aplicables;
- c) Sin perjuicio de los mecanismos para reactivación de números que TELMEX tenga establecidos, cuando los CONSUMIDORES hubiesen cancelado los servicios telefónicos sin haber transcurrido el Plazo Máximo de Recuperación, tendrán derecho a iniciar un Proceso de Recuperación de Números para que éstos sean activados por otro Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones mediante un trámite de portabilidad;
- d) Exigir el cumplimiento del plazo de 24 (veinticuatro) horas para portar un número, las cuales se contarán a partir del momento en que TELMEX haya concluido la instalación de la infraestructura física en el domicilio del CONSUMIDOR y éste último haya manifestado expresamente su consentimiento para que el TELMEX programe la ejecución de la portabilidad del número; o en su caso, EL CONSUMIDOR podrá determinar una fecha posterior para ejecutar la portabilidad del número siempre que la fecha señalada por el CONSUMIDOR no exceda de 5 (cinco) días hábiles contados a partir del momento en que TELMEX haya concluido la instalación de la infraestructura física correspondiente;
- e) A partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad y sin la exigencia de requisitos adicionales, finiquitar de manera automática la relación contractual con el Proveedor Donador o con TELMEX, en aquellos servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos a ser portados, por lo que los servicios que no requieran de los números telefónicos portados podrán continuar activos en los términos establecidos en los contratos respectivos. Lo anterior, no exentará a los CONSUMIDORES de cumplir con sus obligaciones contractuales, entre las que se incluyen de manera enunciativa más no limitativa, la devolución de equipos que no sean de su propiedad; el pago de cargos pendientes y las penalizaciones que deriven de la cancelación anticipada que, en su caso se establezcan y se registren en la Procuraduría Federal del Consumidor (en adelante PROFECO) e IFT;
- f) A que las comunicaciones que se originen o terminen en el número portado, no sean discriminadas en términos de calidad de servicio y tarifas, con respecto de aquellas realizadas hacia números no portados;
- g) Solicitar y recibir su NIP de Confirmación para el caso que lo requiera;
- h) Acceder a un Sistema de Información que le permitirá consultar el estado de su solicitud de portabilidad;
- i) Cancelar de manera gratuita el Proceso de Portabilidad sin perjuicio de las obligaciones contractuales que hubiera adquirido en la contratación del servicio;
- j) Ejercer los derechos que le correspondan si la portación no se ejecuta en los plazos aquí establecidos, o en la fecha comprometida por TELMEX;
- k) Cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios de telecomunicaciones contratados a TELMEX cuando se haya solicitado la

**CONDICIONES DEL SERVICIO DE PORTABILIDAD
PARA MERCADO RESIDENCIAL Y COMERCIAL (MASIVO)**

portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causas no imputables al CONSUMIDOR;

l) A la protección de los datos personales proporcionados para tramitar la portabilidad, en términos de las leyes aplicables, y

m) A no ser contactado por el Proveedor Donador a partir de que inicie un proceso de portabilidad y hasta 15 (quince) días naturales posteriores a la ejecución de la portabilidad.

9. OBLIGACIONES DE TELMEX

Para la prestación de este servicio TELMEX se compromete a:

a) Informar a EL CONSUMIDOR sobre los requisitos, plazos, formatos y documentos que debe presentar para la solicitud de portabilidad.

b) Requerir la información que, para este trámite, sea indispensable de conformidad con lo indicado por la autoridad.

c) Tramitar las solicitudes de Portabilidad que cumplan con los requisitos y formalidades establecidas en la normatividad aplicable.

d) Dar seguimiento al Proceso de Portabilidad.

e) Mantener comunicación con la Base de Datos de Portabilidad a través del sistema de transferencia electrónica.

f) Utilizar única y exclusivamente los datos personales de EL CONSUMIDOR para la realización de los trámites de portabilidad.

g) Correr con los costos e inversiones necesarias para actualizar sus redes y los costos adicionales en materia de señalización.

h) Realizar la portabilidad del número solicitado en un plazo no mayor a 24 (veinticuatro) horas contadas a partir de que TELMEX haya concluido la instalación de la infraestructura física en el domicilio del CONSUMIDOR o en su caso, en la fecha solicitada por el CONSUMIDOR de conformidad con lo establecido en las Reglas de Portabilidad Numérica.

i) No imponer condiciones que inhiban la portabilidad del número telefónico, para lo cual, en caso de que el CONSUMIDOR hubiese adquirido de TELMEX otros SERVICIOS bajo el Contrato, TELMEX deberá individualizarlos y facturarlos de forma independiente siempre que el

CONSUMIDOR presente previamente una solicitud expresa y por escrito requiriendo la facturación individualizada e independiente de los SERVICIOS contratados.

10. OBLIGACIONES DE EL CONSUMIDOR

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

a) Entregar la información y requisitos aplicables para solicitar la portabilidad indicados en el punto 6.

b) 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 TELMEX mediante la factura (Recibo) que este último expide.

c) Aceptar los términos y condiciones que regulan el Proceso de Portabilidad.

d) Aceptar los plazos que la autoridad establezca para efecto de cumplir con el trámite de portabilidad.

e) La no exención de la devolución de equipos que no sean de su propiedad, el pago de cargos pendientes y las penalizaciones que deriven de la cancelación anticipada que, en su caso se establezcan y se registren ante la PROFECO e IFT.

11. TERMINACIÓN DEL SERVICIO CON EL PROVEEDOR DONADOR O CON TELMEX 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 TELMEX, únicamente respecto 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 de ejecución de la Portabilidad de los números.

Leídas las CONDICIONES DEL SERVICIO de Portabilidad que forman parte del Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones para Mercado Residencial y Comercial (Masivo), se suscriben por duplicado, quedando un tanto original en poder de TELMEX 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 DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.



LIC. ALEJANDRO COCA SÁNCHEZ