

Ciudad de México, 21 de mayo de 2020

CCN.IFT227/20**INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES****UNIDAD DE CUMPLIMIENTO**

At'n: **Carlos Hernández Contreras**
Titular de Unidad

Ref: Actualización Voluntaria del Código de Prácticas Comerciales
para el periodo 2019-2021

Tema: Código de Prácticas Comerciales de Telmex.

=====

ALEJANDRO COCA SÁNCHEZ en representación de **TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V.** (en lo sucesivo, "**Telmex**" o mi "**Representada**"), personalidad que tengo debidamente acreditada ante ese Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante e indistintamente **IFT** o el "**Instituto**"), señalando como domicilio para oír y recibir notificaciones, el ubicado en Lago Zurich N°. 245, Plaza Carso, Edificio Telcel, Piso 4°, Colonia Ampliación Granada, Código Postal 11529, Ciudad de México, autorizando para tales efectos indistintamente, a los señores Alejandro Cantú Jiménez, Daniel Bernal Salazar, Gabriela Álvarez Ponce, Miguel Ángel Rosas Mejía, Mario Berganza Echebarrena, Oscar Jesús Aranda Tavera, Genaro Arturo Millán Ortiz, José Manuel Ovalle López, Luis Guillermo Zetina Obregón, María Isabel Sánchez y Béjar, Héctor Eduardo Ávila Rodríguez, Mónica María Sarral de Vera, y Roberto González Zavala, respetuosamente expongo:

En cumplimiento a la obligación establecida en la condición 4-9 de la modificación al título de concesión de Telmex, adjunto al presente escrito sírvase encontrar la presentación y actualización voluntaria del Código de Prácticas Comerciales correspondiente al periodo 2019-2021, que sirve de guía a clientes y empleados de Telmex respecto de cualquier disputa o queja relacionada con la provisión del servicio.

Cabe destacar, que el 19 de diciembre de 2018, con folio de ingreso en Oficialía de Partes 056886, Telmex presentó ante IFT la solicitud de autorización del Código de Prácticas Comerciales correspondiente al periodo 2019-2021.

En ese sentido, con Oficio IFT/225/UC/DG-SUV/01491/2019 la Dirección General de Supervisión de la Unidad de Cumplimiento de IFT manifestó que de acuerdo a las facultades

establecidas y en atención a lo solicitado por Telmex, que de la revisión realizada al expediente técnico relacionado con las concesiones otorgadas a Telmex, obra el escrito recibido en la oficialía de partes de este Instituto el día 19 de diciembre de 2018 y su anexo consistente en el CPC correspondiente al periodo 2019-2021, razón por la cual con fundamento en el artículo 83 del Reglamento y 4-9 del Título de Concesión se tiene por cumplida la presentación del CPC.

Sin perjuicio de lo anterior, toda vez que Telmex y Telnor cuentan con un Código de Prácticas Comerciales como parte de su cultura empresarial, se presentan adecuaciones con relación al acceso y la utilización de los servicios atendiendo a los criterios y características establecidas en los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones

I. ACLARACIÓN Y RESERVA DE DERECHOS

Mi representada aclara a esa Dirección General y a cualesquiera otras autoridades de ese Instituto, que este escrito, no implica ni puede significar en forma alguna el consentimiento de TMX respecto de la aplicabilidad, legitimación, competencia, legalidad o validez de los actos del propio procedimiento ni de quienes en él intervengan ni de sus efectos o consecuencias. Únicamente se trata de promociones y de la respuesta legítima que presenta un particular en un procedimiento administrativo a petición de una autoridad para coadyuvar y no entorpecer su actuación.

Así las cosas, la presentación de este escrito no implica, en forma alguna, la conformidad o el consentimiento de mi representada respecto de la aplicabilidad o la constitucionalidad de las disposiciones invocadas por las autoridades, ni de la competencia de éstas, ni de los actos que han dado origen o inicio a este procedimiento administrativo (mismos que objetamos), ni de las actuaciones que con su motivo se hubieren suscitado y se susciten.

Por ello, TMX se reserva su derecho para, en su caso, impugnar esas normas, actos y/o efectos en el momento procesal oportuno a través de los medios de defensa que le conceden la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la legislación aplicable.

CONFIDENCIALIDAD

En términos de ley, la información contenida en el texto y los anexos de este escrito habrán de permanecer y protegerse como confidenciales y, en todo caso, reservados.

En efecto, el contenido íntegro del presente documento y sus anexos constituyen información confidencial con fundamento en los artículos 1º, 6, 7, 14, 16 y 28 de la Constitución, en concordancia con los artículos 6, 8, 13, 14, 16, 18, 19 y demás relativos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental aplicable, por lo que solicito se clasifique como tal, habida cuenta que su difusión y

reproducción por cualquier medio o su mero conocimiento por terceros y competidores puede causar graves daños a mi mandante y a la prestación del servicio mismo.

Por lo anteriormente expuesto y fundado, a esa UNIDAD DE CUMPLIMIENTO, atentamente pido se sirva:

PETICIONES

PRIMERO. Tener por presentada a **TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V.** con la personalidad que ostento y, por autorizadas a las personas que se mencionan en el proemio para los fines legales conducentes.

SEGUNDO. Autorizar el Código de Prácticas Comerciales correspondiente al periodo 2019-2021, que sirve de guía a clientes y empleados de Telmex respecto de cualquier disputa o queja relacionada con la provisión del servicio y que se ha presentado con una actualización voluntaria.

Atentamente

Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.



Alejandro Coca Sánchez

Código de Practicas Comerciales

TELMEX

2019 - 2021





CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES
2019 - 2021

Teléfonos de México S.A.B. de C.V
Código de Prácticas Comerciales
2019-2021

ÍNDICE

Visión General	5
Objetivo	5
Aviso	6
¿Qué Ofrece Telmex?	6
Recibo Telmex	7
Aviso de Privacidad	9
Canales de Atención Telmex	11
Objetivos de los Canales de Atención	11
Clasificación de Clientes	11
1. Atención a Clientes Residenciales y Comerciales	14
Atención a Clientes a través de Centros de Atención Telmex y CEICO	14
Contratación de servicio	14
Solicitud de Portabilidad Numérica	15
Información al cliente	17
Recibir pagos	18
Cambios o Movimientos a la Línea	19
Aclaraciones sobre cargos en el Recibo Telmex	20
Recepción y atención de quejas en el servicio de teléfono e Internet	20
Reconexión del servicio	20
Reinstalar el servicio	21
Bajas y/o Cancelaciones del servicio	22
Robo o extravío de equipos bajo custodia del Cliente siendo propiedad de Telmex	24
2. Atención a Clientes a través del Centro de recepción y atención de quejas 050	27
Recepción y atención de quejas del Servicio Telefónico	27
3. Atención a Clientes a través del Servicio Vía Operadora	28
Servicios Vía Operadora.	28

4. Atención a Clientes sobre Información de Adeudos	29
Servicio Cobranza (CREA)	29
5. Atención y Servicios a Clientes Empresariales	30
Atención a Clientes a través de Ejecutivos de Cuenta	30
Contratación de servicios	30
Solicitud de Portabilidad Numérica	30
Aclaraciones	31
Cambios	31
Bajas / Cancelaciones	32
Pagos de Cuenta Maestra	33
6. Atención a Clientes a través del Centro de Atención de Servicios Empresariales (CASE)	36
Recepción y atención de quejas	36
7. Centro de Operación de Red de Clientes o <i>Customer Network Operation Center</i> (CNOC).	38
Atención de eventos	38
Mantenimiento preventivo	38
Consulta de Información	38
Análisis y Recomendaciones que mejoran el desempeño de la red	39
Desempeño de la Red	39
<i>Atención a Clientes en Línea (CHAT)</i>	41
<i>Cajeros Telmex</i>	41
<i>Instituto Federal de Telecomunicaciones y Profeco</i>	42
<i>Accesibilidad</i>	43
Anexo 1 Glosario de Términos	44
Anexo 2. Directorio de Canales de Atención a Clientes	46
Anexo 3 Directorio Servicios Mercado Masivo	48
Anexo 4 Lisado de trámites que el cliente puede realizar sobre su servicio de telecomunicaciones e internet	56
Anexo 5 Directorio Servicios Mercado Empresarial	57



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2019 - 2021

Carta de Derechos Mínimos De Los Usuarios De Los Servicios Públicos De Telecomunicaciones

61

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

2019 - 2021

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 de México S.A.B de C.V. (“La Concesión”) con el objetivo de contar con una herramienta que sirva de guía a clientes y empleados de Teléfonos de México para la solución de asuntos relacionados con la provisión de los servicios.

Objetivo

El presente Código describe los servicios que ofrece Telmex 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.

Aviso

Teléfonos de México, S.A.B de C.V. (Telmex) 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 Telmex, podrán ser consultados en las páginas electrónicas <https://telmex.com/web/hogar/terminoshogar> y <https://telmex.com/terminosnegocio> , en Centros de Atención Telmex.

¿Qué Ofrece Telmex?

Telmex 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 a nivel nacional y con toda una gama de servicios que permita mantener al cliente en contacto de manera permanente en cualquier parte del mundo.

Telmex y sus subsidiarias ofrecen 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 Telmex 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 de los diversos servicios que ofrecemos, así como sus principales características, formas de contratación, y políticas comerciales aplicables.

Recibo Telmex

En el Recibo Telmex se pueden distinguir los cargos que hayan sido facturados por los diferentes servicios utilizados, la fecha de corte asignada, los pagos realizados en el periodo 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 Telmex, 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 Telmex. Además, el formato del Recibo Telmex permite el pago independiente de los servicios de telecomunicaciones provistos por Telmex y cualesquier otros bienes o servicios incluidos en la factura.

El Recibo Telmex 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 Telmex:** 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 Telmex, 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 Telmex.
- **Código de barras:** el Recibo Telmex 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 únicamente a los servicios de telecomunicaciones prestados por Telmex. De esta forma, el contar con ambos códigos de barras permite el pago independiente de los servicios de telecomunicaciones provistos por Teléfonos de México y cualesquiera otros bienes o servicios incluidos en el Recibo Telmex, 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.
- Se muestra el **Total a pagar por los servicios de telecomunicaciones de Telmex 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.

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2019 - 2021

- 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 Telmex se encuentra también disponible para su consulta y descarga a través del portal de Telmex en Mi Telmex en <https://telmex.com/web/asistencia/hogar-formas-de-pago>

En caso de que el cliente solicite la modalidad del Recibo Telmex digital, cada mes recibirá un correo electrónico recordándole que ya puede consultar su recibo en línea, en formato PDF, o desde la App Telmex; contribuyendo así al cuidado del medio ambiente. Y, en caso de que lo requiera de manera física, podrá descargarlo e imprimirlo.

De igual manera, Telmex pone a disposición de los clientes que así lo soliciten, el Recibo Telmex en formato accesible para personas con discapacidad visual y auditiva.

Los clientes podrán solicitarlo en formato accesible en el correo Accesible@telmex.com indicando:

- Nombre completo del titular,
- Número Telmex a 10 dígitos
- Celular de contacto
- Identificación oficial
- Correo electrónico en donde desea recibir la información.

Una vez realizado el trámite, el Recibo Telmex en formato accesible se enviará al correo electrónico que proporcione.

Aviso de Privacidad

Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), con domicilio en Av. Parque Vía No.190, Colonia Cuauhtémoc, C.P. 06599, en México, Distrito Federal, 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: Telmex 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.

Telmex 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).

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 Telmex que se indican en la página web: www.telmex.com Todas las solicitudes que sean presentadas a Telmex, 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.

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

2019 - 2021

Telmex 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 Telmex:

En telmex.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 Telmex. 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 de México.

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

Canales de Atención Telmex

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

Telmex 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 requieren 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.

Lista de Canales de Atención a Clientes	
Canales / Clientes	Horarios de Disponibilidad de Atención
<p>Centros de Atención Telmex</p> <ul style="list-style-type: none"> - Centros de Atención Telmex <ul style="list-style-type: none"> • Para atención de Clientes Comerciales • Para atención de Clientes Residenciales - Autopagos <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://telmex.com/web/buscador/lugares
<p>Por Teléfono</p> <p>CECOR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para atención de Clientes Comerciales <p>CEICO' s</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para atención de Clientes Comerciales • Para atención de Clientes Residenciales <p>Centros de Recepción y Atención de Quejas 050</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comerciales • Residenciales <p>Centros de Operadoras</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información 040 • Servicio especializado con apoyo de operadora (020). • LD Internacional y Mundial (090) • Servicio de Despertador (031) <ul style="list-style-type: none"> • 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. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción y atención de quejas de líneas Telmex y después del horario de oficinas a través de sistema automático. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • 24 horas. los 365 días del año.

Canales / Clientes	Horarios de Disponibilidad de Atención
Centros de Atención de Recepción y atención de quejas Mercado Empresarial <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"> • Las 24 horas los 365 días del año. • Lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas.
Ejecutivo de cuenta del Mercado Empresarial:	<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo con la disponibilidad del cliente.
www.telmex.com	<ul style="list-style-type: none"> • 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 Telmex de la población a que pertenezca.
Telefonía Pública (Ladatel) <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).

1. Atención a Clientes Residenciales y Comerciales

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

Requerimientos de servicios, dudas o aclaraciones serán atendidos 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><i>Contratación de servicio</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Servicios de voz<ul style="list-style-type: none">○ En telefonía local○ En telefonía de larga distancia○ En servicios digitales• Accesos a Internet• Venta de equipos diversos y productos en Centros de Atención Telmex	<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 Telmex.• Atender los requerimientos de servicios de telecomunicaciones previa solicitud del interesado, así como el cobro de los gastos de instalación, y en su caso, cableado interior a la firma del contrato marco. Para 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: http://www.telmex.com/web/acerca-de-telmex/precios-telmex, 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

2019 - 2021

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: <ul style="list-style-type: none"> – Clientes residenciales: http://www.telmex.com/web/hogar/contratacion-telefonía y – Clientes comerciales: http://telmex.com/web/negocios/linea-telmex • El cliente podrá contratar en cualquiera de nuestros canales de atención <ul style="list-style-type: none"> Clientes Residenciales: <ul style="list-style-type: none"> – Centros de Atención Telmex (CAT) – Canal de atención telefónica en el 800 123 2222 – http://www.telmex.com Clientes Pyme: <ul style="list-style-type: none"> – Centros de Atención Telmex (CAT) – Canal de atención telefónica en el 800 123 0321 – Ejecutivos de Cuenta y Representantes Autorizados • El horario para la instalación de los servicios será de lunes a domingo de 8:00 a 19:00 hrs
<p><i>Solicitud de Portabilidad Numérica</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir la solicitud de Portación de número(s) con Telmex en los puntos de contacto. • Garantizar a los clientes que 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 partir de que el Proveedor Receptor haya concluido la instalación de la infraestructura física en el domicilio del cliente. • 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.

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2019 - 2021

	<ul style="list-style-type: none">• 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.
--	---

Tipos de Atención	Prácticas Comerciales
<p>Información al cliente</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 Telmex.- Informar los trámites y precios para la contratación del servicio.- Informar sobre adeudos anteriores y saldos.- Información general sobre productos y servicios Telmex.- Los equipos utilizados y vendidos por Telmex 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

2019 - 2021

Tipos de Atención	Prácticas Comerciales
<i>Recibir pagos</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Recibir pagos en los Centros de Atención Telmex con o sin la presentación del Recibo Telmex.▪ Recibir pagos en establecimientos autorizados o a través de cualquier otra alternativa de pago que establezca la empresa con la presentación del Recibo Telmex.▪ Aceptar pagos en efectivo, cheque u otro instrumento aprobado por la empresa en los términos y condiciones establecidos por Telmex.▪ En caso de que el cheque sea devuelto se aplicará un cargo de acuerdo con las disposiciones legales aplicables.▪ En el Recibo Telmex se listan los principales establecimientos donde se puede efectuar el pago o directamente en la siguiente liga de telmex.com:▪ Clientes residenciales: http://www.telmex.com/web/asistencia/hogar-formas-de-pago▪ Clientes comerciales: https://telmex.com/web/asistencia/negocios-preguntas-frecuentes-recibo-telmex

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

2019 - 2021

Tipos de Atención	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 Telmex. ▪ 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 Telmex. ○ Cuando el cliente renta el inmueble con servicio de telefonía. <p>Telmex anulará el trámite de regularización a petición de titular o contratante original si fue solicitada indebidamente por un tercero.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. ▪ La respuesta se da en línea y en caso de que haya necesidad de hacer trabajos en el domicilio del cliente se programará la visita dependiendo de la disponibilidad del cliente.

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2019 - 2021

Tipos de Atención	Prácticas Comerciales
<p><i>Aclaraciones sobre cargos en el Recibo Telmex</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atender aclaraciones sobre cargos que aparecen en el Recibo Telmex 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 0000 o *456 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 o *321 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.
<p><i>Recepción y atención de quejas en el servicio de teléfono e Internet</i></p>	<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 7x24 los 365 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 Telmex 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.
<p><i>Reconexión del servicio</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reanudar el servicio cuando haya sido suspendido de acuerdo al tiempo y periodo establecido por Telmex, previo el pago del adeudo de los servicios de telecomunicaciones.

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2019 - 2021

Tipos de Atención	Prácticas Comerciales
<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 disponibilidad de números y red, previo pago de los adeudos anteriormente contraídos y efectuando el pago por los gastos de la instalación.

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 Telmex y estipulados en el contrato. • Las bajas y cancelaciones se atienden en el momento en que el cliente acude al Centro de Atención Telmex o llama al CEICO u otros canales de atención (Mi Telmex). • 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 Telmex y el cliente aun no hace uso del servicio y no se ha generado facturación.</p> <p>1) Cuando el titular pida la baja del servicio en el canal: Centro de Atención Telmex, Telefónico y Mi Telmex, se solicita:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Número de teléfono que se dará de baja el servicio. ○ Identificación oficial vigente (presentar en canal Centro de Atención Telmex) y/o folio de la misma (canal telefónico).

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

2019 - 2021

Tipos de Atención	Prácticas Comerciales
	<p>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 Telmex 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 Telmex) 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. <p>Para personas morales, se solicitará:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La información del punto 1 o punto 2. ✓ Además, el Acta constitutiva (presentar documento en Centro de Atención Telmex y envío por correo electrónico al ser por canal Telefónico). <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 Centro de Atención Telmex y envío por correo electrónico al ser por canal Telefónico).

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

2019 - 2021

Tipos de Atención	Prácticas Comerciales
	<p>Si se realiza la baja por Mi Telmex, se solicitará:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Usuario Mi Telmex y contraseña vigente para acceder. ✓ Nombre del solicitante. ✓ Tipo y Folio de la identificación. ✓ Teléfono de contacto a 10 dígitos. ✓ Correo electrónico. ✓ Servicio que desea cancelar. ✓ Motivo. <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar a 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 Telmex, en caso de que aplique, hasta 30 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.
<p><i>Robo o extravío de equipos bajo custodia del Cliente siendo propiedad de Telmex</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los equipos instalados en el domicilio de los clientes son de la exclusiva propiedad de Telmex, 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 Telmex en una sola exhibición, el cargo por reemplazo de equipo de conformidad con la tarifa vigente, mismo que le será facturado al cliente por Telmex 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

2019 - 2021

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 Telmex, podrá asistir otra persona con carta poder simple donde se le autoriza a realizar los trámites ante Telmex • 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 2019 - 2021

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

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

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

Tipo de Atención	Prácticas Comerciales
<p><i>Recepción y atención de quejas del Servicio Telefónico</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Recibir, registrar en sistema los reportes y atención de quejas 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 por un periodo mayor a 72 horas consecutivas después de haber sido reportada la falla (siendo esta, en la red responsabilidad de Telmex), se bonificará automáticamente la parte proporcional de la renta en su próximo recibo telefónico, aun cuando la suspensión se deba a aso fortuito o causa 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, "Telmex" 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 causa de fuerza mayor. Las reclamaciones correspondientes podrán realizarse llamando al 800 123 0000.

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.

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 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lada <i>Hospitality</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 800-728-4647 (Atención en inglés) ✓ 800-849-2272 (Atención en español) ▪ <i>Savings</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 800 1230570/*123 (Atención en español) ✓ 800 1230580/*789 (Atención en inglés) ▪ 800 Agencia <ul style="list-style-type: none"> ✓ 800 123 0405 ▪ Llamadas a Barcos ▪ México Vía Lada • Servicio despertador 031 • Servicio de información 040 y completación de llamadas • 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 origen 2. Por cobrar, si la llamada no es aceptada por el destinatario, aplicar un cargo por informe. 3. Teléfono a teléfono 4. Persona a persona, si no se encuentra la persona solicitada y no se desea hablar con alguien más, aplica un cargo por informe. 5. Con cargo a tarjetas de crédito o de telefonía en los servicios <i>Hospitality, Savings, 800 Agencias</i> y 090 6. Tiempo y costo, si el cliente requiere saber los minutos y lo que se facturará en su Recibo Telmex 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. • Completación (040) de llamadas nacionales al número solicitado como información a clientes Telmex residenciales y comerciales.

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 centros de pago: Centros de Atención Telmex, Auto pago Telmex, Cajeros Telmex, Bancos, Establecimientos, Portal de Internet https://telmex.com/ , números 800's para pagos automáticos y domiciliación de pagos.

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 Telmex, 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
<p><i>Contratación de servicios</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Servicios de Voz <ul style="list-style-type: none"> ○ Larga Distancia Internacional y Mundial. ○ Local ✓ Accesos Internet, ✓ Soluciones y Equipamiento ✓ Lada Enlaces 	<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 a los planes y políticas establecidas, de conformidad con las tarifas vigentes. ▪ 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. ▪ Facilitar el pago de los servicios y las facilidades de aceptación de efectivo, cheque u otra forma de pago aprobada por la empresa.
<p><i>Solicitud de Portabilidad Numérica</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentación determinada por las especificaciones operativas publicadas por IFT.

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

2019 - 2021

Tipo de Atención	Prácticas Comerciales
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 soporte MAC y CAS 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.
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 establecidas para el mismo de acuerdo al contrato.<ul style="list-style-type: none">○ Cuando no existen facilidades para realizar el cambio, programar el movimiento de acuerdo a la fecha de disponibilidad del servicio, previo consentimiento del cliente.○ Telmex anulará el trámite si fue solicitado indebidamente por un tercero.• La cesión de derechos no se efectuará si el local comercial y/o oficina es rentado con los servicios, si son servicios a nombre de embajadas, delegaciones y consulados, o si existen convenios especiales.

Bajas / Cancelaciones

- Baja se realiza cuando el servicio ya está siendo facturado, 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 Telmex y el cliente aun no hace uso del servicio y no se ha generado facturación.
- Buscar en primera instancia una solución adecuada a los intereses de las partes para continuar la relación comercial.
El cliente puede tener las siguientes opciones:
 - 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 Telmex y estipulados en contrato
 - Se da por rescindido o terminado un contrato de acuerdo al incumplimiento de cláusulas, entre ellas:
 - 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 Telmex
 - A solicitud del cliente.
 - 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.
 - Cuando el cliente Residencial tenga un plazo forzoso de 12 meses por Gastos de Instalación y de la baja definitiva de forma anticipada, deberá cubrir la parte proporcional de los meses restantes de acuerdo con la tarifa de gastos de instalación vigente.
 - Cuando el cliente Comercial tenga un plazo forzoso de 12 meses por Gastos de Instalación y de la baja definitiva de forma anticipada, deberá cubrir la parte

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

2019 - 2021

Tipo de Atención	Prácticas Comerciales
	<p>proporcional de las rentas del Paquetes Negocio restantes de acuerdo al registro vigente.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Así mismo, si el cliente tiene un cargo por venta financiada vigentes que podrán encontrar en: https://tienda.telmex.com/shell/af/politicas.do <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"> Clientes Residenciales: <ul style="list-style-type: none"> – Centros de Atención Telmex (CAT) – Canal de atención telefónica en el 800 123 2222 de lunes a domingo de 7:00 a 23:00 hrs. – http://www.telmex.com Clientes Pyme: <ul style="list-style-type: none"> – Centros de Atención Telmex (CAT) – Canal de atención telefónica en el 800 123 0321 de lunes a viernes de 8:00 a 19:00 hrs. – Ejecutivos de Cuenta <p>El cliente podrá consultar las direcciones y horarios de atención de los Centros de Atención Telmex (CAT) en: https://www.telmex.com/web/buscador/lugares</p>
Pagos de Cuenta Maestra	<p>Recibir los pagos de Cuenta Maestra en los Centros de Atención Telmex 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 2019 - 2021

Principal Información Requerida	Prácticas Comerciales
– Razón social y Nombre comercial.	• Verificar la Razón Social con la Cédula del RFC.
– Registro Federal de Contribuyentes	• El Registro Federal de Contribuyentes, debe de ser legible tratándose de copias fotostáticas y de ser posible cotejarlo contra su original
– Dirección completa del cliente.	• Verificar la dirección solicitando comprobante de domicilio
– 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	• Requerir datos y referencias como información indispensable para realizar trámites y registrar la información del cliente.

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

2019 - 2021

Principales Condiciones	Prácticas Comerciales
<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.
<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.
<ul style="list-style-type: none"> – 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 de este servicio. • 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.
<ul style="list-style-type: none"> – Firmar contrato de aceptación de condiciones comerciales 	

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 con el servicio y al compromiso contraído con el cliente. Reportar al cliente la solución a su requerimiento asegurándose del correcto funcionamiento.
-Mantenimiento preventivo	<ul style="list-style-type: none"> 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 por parte de los centros de atención a clientes especializados a los servicios que corresponda para asegurar el funcionamiento de los mismos.

Principal Información Requerida	Prácticas Comerciales
– Identificación del servicio reportado	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Verificar la razón social del cliente
– Dirección completa del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> Verificar la dirección
– Nombre del representante legal o contacto oficial.	<ul style="list-style-type: none"> 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	

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2019 - 2021

Principales Condiciones	Prácticas Comerciales
– 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 órdenes de servicio en trámite para bajas o cancelaciones.	
– Que el servicio esté facturando.	

7. Centro de Operación de Red de Clientes o *Customer Network Operation Center (CNOC)*.

La administración, gestión y monitoreo de redes de voz, datos, video e Internet para los clientes empresariales, a través de su catálogo de servicios:

Tipo de Servicio	Prácticas Comerciales
<p>Atención de eventos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incidentes • Cambios • Peticiones de servicio 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apertura automática de incidentes mediante las herramientas de monitoreo de red. ▪ Otorgar número de incidente, cambio o petición de servicio al cliente. ▪ Emitir al cliente un diagnóstico a través de ingenieros especializados del centro. ▪ Si es cambio se ejecuta el cambio solicitado por el cliente y se le informa del término y correcto funcionamiento del mismo. ▪ Si es un incidente se soluciona cuando es posible la recuperación del servicio de manera remotamente. ▪ Tramitar y coordinar con las áreas operativas necesarias para asegurar que la solución del requerimiento se dé en los tiempos definidos de acuerdo con el servicio y al compromiso contraído con el cliente. ▪ Reportar al cliente la solución a su requerimiento asegurándose del correcto funcionamiento.
<p>Mantenimiento preventivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 por parte de los centros de atención a clientes especializados a los servicios que corresponda para asegurar el funcionamiento de los mismos.
<p>Consulta de Información</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fallas • Control de eventos • Salud de los elementos de red 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se brinda al cliente una página web asociada a un <i>user</i> y <i>password</i> único. ▪ Se brinda el portal de fallas, donde se indican los dispositivos alarmados. ▪ Se brinda el portal de control de eventos, que muestra los eventos abiertos, cerrados y en seguimiento durante el mes en curso. ▪ Se brinda el portal de salud, en este se obtienen los valores de los parámetros de salud de cada elemento monitoreado.

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

2019 - 2021

Tipo de Servicio	Prácticas Comerciales
Análisis y Recomendaciones que mejoran el desempeño de la red	<ul style="list-style-type: none"> Comportamiento histórico de los incidentes y variables de red. Entrega de recomendaciones para obtener un mejor desempeño de la red. Entrega de plan de acciones en incidentes para evitar los incidentes reincidentes. Entrega del comportamiento de los resultados de lo SLAs (Acuerdos de Niveles de Servicios)
Desempeño de la Red <ul style="list-style-type: none"> Eventos Variables de salud 	<ul style="list-style-type: none"> Entrega del reporte mensual de desempeño de la red al cliente, el cual contiene el número total de eventos durante el mes en sus diferentes categorías (incidentes, cambios y peticiones de servicio). Entrega de top 20 elementos, con las variables que rebasan los umbrales establecidos.

Principal Información Requerida	Prácticas Comerciales
– Identificación del servicio reportado	<ul style="list-style-type: none"> Recibir, cargar y validar la referencia y datos técnicos del servicio dentro de la CMDB (<i>Configuration Management Data Base</i>) para asociar los datos correspondientes en la apertura de un incidente.
– Razón social	<ul style="list-style-type: none"> Verificar la razón social del cliente
– Dirección completa del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> Verificar la dirección
– Nombre del representante legal o contacto oficial.	<ul style="list-style-type: none"> Contar con datos y referencias que ayuden en la visita al sitio para la solución de la falla.
– Ubicación exacta del domicilio al que se asociará el Servicio.	
– Número de teléfono donde pueda ser localizado	

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2019 - 2021

Principales Condiciones	Prácticas Comerciales
– Contar con una persona o área por parte del cliente con conocimiento de los servicios contratados, 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 quejas reportadas.
– Que el servicio no tenga Ordenes de Servicio en Trámite para Bajas o Cancelaciones.	
– Que el servicio este facturado	

Atención a Clientes en Línea (CHAT)

¿Qué es?

Es un medio de contacto con Telmex que funciona a través de telmex.com

¿Qué puede hacer?

Solicitar información de los productos y servicios.

Solicitar asesoría para la contratación de productos y servicios.

Asistencia técnica.

Cajeros Telmex

¿Qué son?

Medios de pago automatizados.

¿Qué puede hacer?

Consultar saldos.

Pago de servicio en efectivo.

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 acondicionados en oficinas de Profeco se lleva a cabo la Conciliación Telefónica, 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.

Accesibilidad

Con la finalidad de promover que los Usuarios con Discapacidad puedan disfrutar de los servicios ofrecidos por Telmex en igualdad de condiciones, Telmex 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 Telmex, distinguiendo:
 - a. Elementos accesibles:
 - i. Rutas accesibles,
 - ii. Señalización accesible,
 - iii. Áreas de asientos prioritarios,
 - iv. El 100% de los Centros de Atención Telmex 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 Telmex que cuenten con adaptaciones accesibles.
6. En el portal de internet accesible de acuerdo con la normatividad AA de la W3C, también se encuentra publicada información de los Centros de Atención Telmex, 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.

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 Recibo Telmex vencido, 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.
CNOC	Centro de Operación de Redes de clientes (<i>Customer Network Operation Center</i>). El cual cuenta con especialistas, procesos y herramientas, mejorando así el desempeño de su red.
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.

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

2019 - 2021

Canales de Atención	Descripción del Canal
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 (<i>Hospitality</i>) y de teléfono (<i>Calling cards</i>), asistencia de directorio a números internacionales y mundiales.
Centros de Atención Telmex	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.
telmex.com	Servicio de comunicación vía internet donde se puede obtener información actualizada de Telmex.

Anexo 2. Directorio de Canales de Atención a Clientes

Canales de Atención	Tipo de Servicio	Área	Teléfono
CECOR	Información Comercialización de Productos y Servicios Aclaraciones	Nacional	Para Cliente comerciales: 800 835 6391 800 12312 12
CEICO	Información Comercialización de Productos y Servicios Aclaraciones	Nacional	Para clientes residenciales: 800-123-0000 Para clientes comerciales: 800-123-0321
Recepción y atención de quejas de Líneas	Recepción y atención de quejas	Nacional	050
Centros de Atención Telmex	Información Comercialización de Productos y Servicios Cobranza	Nacional	Centros de Atención Telmex distribuidos en el área de concesión de Telmex.
CASE	Recepción y atención de quejas / Mantenimiento Preventivo	Chihuahua	(614) 442-3700, 800-147-6500, 800-717-4136
		Querétaro	(442) 244-4139, (442) 244-4160, 800-404-0000
		Mérida	(999) 942-0300, 800- 201-1100
		Hermosillo	(662) 259-0850 800-627-3000
		Puebla	(222) 229-9300, (222)-232-3232, 800-226-1500
		Guadalajara	(33) 3669-0005 800-364-0500
		Monterrey	(81) 8150-1515 800-823-2600

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

2019 - 2021

Canales de Atención	Tipo de Servicio	Área	Teléfono
CASE	Recepción y atención de quejas / Mantenimiento Preventivo	CD. México	(55) 5447-5000 800-905-2200
CASE	Recepción y atención de quejas / Mantenimiento Preventivo	Nacional	(55)5726-5000 800-706-0000
CNOC	Incidentes/Cambios/Peticiones de Servicio	Nacional	DID o 800 Único para el cliente y Gerente de Red Administrada asignado.
Ejecutivo de Cuenta	Atención Clientes Empresariales, /Contratación de Servicios y Coordinación del Suministro e Instalación de Servicios	Nacional	Teléfono del Ejecutivo
Ejecutivo Comercial	Atención Concesionarios y Permisionarios /Contratación de Servicios y Coordinación del Suministro e Instalación de Servicios	Nacional	Teléfono del Ejecutivo

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 Telmex • 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 Telmex • CEICO • telmex.com 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • 050
<i>Telcard</i>	<ul style="list-style-type: none"> • telmex.com • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	800-009-2100 (NIP, desbloqueo de tarjetas y límite de crédito)
<i>Cambio de Domicilio con diferente Número Telmex</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telmex 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 050
<i>Cambio de Domicilio mismo Número Telmex</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telmex • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 050
<i>Línea a Mi Medida</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telmex • 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 Telmex • 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 Telmex • 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 Telmex • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	
<i>Recibo Integrado</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telmex • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	
<i>Número de Grupo</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telmex • 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 Telmex • CEICO • telmex.com 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • 050

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2019 - 2021

Servicio	Contratación	Aclaraciones	Recepción y atención de quejas
	<ul style="list-style-type: none"> • Tecmarketing 		
<i>Buzón Telmex</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telmex • CEICO • telmex.com • Tecmarketing 	<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 Telmex • CEICO • telmex.com 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	
<i>Lada Favorito</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telmex • CEICO • telmex.com 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	
<i>Lada Frontera Hogar</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telmex • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	
<i>Lada América</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telmex • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	
<i>Plan Lada Unión Empresarial</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telmex • 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 Telmex • 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 Telmex • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO
Paquete 1499	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telmex • CEICO 	<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)
Paquete 999	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telmex • CEICO • 800-123-2222 	<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)

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2019 - 2021

Servicio	Contratación	Aclaraciones	Recepción y atención de quejas
	<ul style="list-style-type: none"> • telmex.com 		
Paquete 599	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telmex • CEICO • 800-123-2222 • telmex.com 	<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)
Paquete 499	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telmex • CEICO • 800-123-2222 • telmex.com 	<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)
Paquete 389	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telmex • CEICO • 800-123-2222 • telmex.com 	<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)
Paquete 435	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telmex • CEICO • 800-123-2222 • telmex.com 	<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)
Paquete 333	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telmex • CEICO • 800-123-2222 • telmex.com 	<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)
Paquete 249	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telmex • CEICO • 01800-123-2222 • telmex.com 	<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)
Paquete 289	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telmex • CEICO • 800-123-2222 	<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)

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2019 - 2021

Servicio	Contratación	Aclaraciones	Recepción y atención de quejas
	<ul style="list-style-type: none"> • telmex.com 		
<i>Paquete 699</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telmex • CEICO • 800-123-2222 • telmex.com 	<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 Infinitem Play 20</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telmex • CEICO • 800-123-2222 • telmex.com 	<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 Infinitem Play 30</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telmex • CEICO • 800-123-2222 • telmex.com 	<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 Infinitem Play 40</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telmex • CEICO • 800-123-2222 • telmex.com 	<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 Infinitem Play 150</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telmex • CEICO • 800-123-2222 • telmex.com 	<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 Infinitem Play 200</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telmex • CEICO • 800-123-2222 • telmex.com 	<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 Conectes Negocio</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telmex • CEICO • telmex.com 	<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)

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2019 - 2021

Servicio	Contratación	Aclaraciones	Recepción y atención de quejas
	<ul style="list-style-type: none"> • Tecmarketing • Ejecutivos de Cuenta 		
<i>Paquete Mi Negocio</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telmex • CEICO • telmex.com • Tecmarketing • 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 Telmex • CEICO • telmex.com • Tecmarketing • 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 Telmex Negocio Sin Límites 1</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telmex • CEICO • telmex.com • Tecmarketing • 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 Telmex Negocio Sin Límites 2</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telmex • CEICO • telmex.com • Tecmarketing • 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 Telmex Negocio Sin Límites 3</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telmex • CEICO • telmex.com • Tecmarketing • 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

2019 - 2021

Servicio	Contratación	Aclaraciones	Recepción y atención de quejas
<i>Paquete Conectes Negocio Play</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telmex • CEICO • telmex.com • Tecmarketing • 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 Mi Negocio Play</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telmex • CEICO • telmex.com • Tecmarketing • 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 Supernegocio Play</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telmex • CEICO • telmex.com • Tecmarketing • 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 Telmex • 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 Telmex • 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 Telmex • CEICO • Ejecutivos de Cuenta 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	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 • 800-708-0000 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO • 800-708-0000 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO • 800-708-0000 (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 	

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2019 - 2021

Servicio	Contratación	Aclaraciones	Recepción y atención de quejas
<i>Código LADA</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 800-123-2224 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • 800-123-2224 (Reseteo y cambio de NIPs)
<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>Infinitem 20, 30, 150 y 200 Mb</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telmex • CEICO • 800-123-2222 • telmex.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>Infinitem Negocio 20,30, 150 y 200 Mb</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telmex • CEICO • 800-123-2222 • telmex.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>Infinitem Play 20, 30, 150 y 200</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telmex • CEICO • 800-123-2222 • telmex.com 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	Soporte y asistencia técnica para el servicio de Internet, el cliente se comunica al 800-123-2222
<i>Infinitem Play Negocio 20,30, 150 y 200</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telmex • CEICO • 800-123-2222 • telmex.com • Ejecutivos de Cuenta 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	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"> • telmex.com 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2019 - 2021

Servicio	Contratación	Aclaraciones	Recepción y atención de quejas
<i>Recibo Telmex sin Papel</i>	<ul style="list-style-type: none"> • telmex.com 		
<i>Bloqueo 900</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telmex • CEICO • 800-123-0000 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	
<i>Bloqueo de los prefijos de marcación 044 y 045 o cualquier otro que lo sustituya</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telmex • CEICO • 800 123 0000 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • 050
<i>Multilínea Negocio</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telmex • CEICO • 800 123 0321 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • CAS
<i>Red Multilínea</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telmex • CEICO • 800 123 0321 	<ul style="list-style-type: none"> • CEICO 	<ul style="list-style-type: none"> • CAS

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

Servicio	Gestión	Aclaraciones	Requisitos
<i>Recibo Telmex sin Papel</i>	<ul style="list-style-type: none"> • telmex.com 	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telmex • 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 Telmex • CEICO 800-123-2222, 800 123 0321 	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención Telmex • 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>Bloqueo 044 y 045</i>			
<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>			

Anexo 5 Directorio Servicios Mercado Empresarial

Servicio	Contratación	Aclaraciones	Fallas
<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 • CAS • MAC
<i>Destinos Estratégicos Lada</i>	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta
<i>DID's</i>	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• CAS • MAC
<i>Enlaces Satelitales</i>		• Ejecutivo de Cuenta	• CAS • MAC
<i>Lada Enlaces</i>	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• CAS • MAC
<i>Red Lada VpNet</i>	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta • CAS • MAC
<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	• CAS • MAC
<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>SRI Básico</i>	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta
<i>SRI Corporativo</i>	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de cuenta
<i>SRI Negocio</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

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2019 - 2021

Servicio	Contratación	Aclaraciones	Fallas
<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
<i>Números de Grupo para Troncales Digitales</i>	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• CAS • MAC
<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 • CAS • MAC
<i>Infinitum Negocio 20,30, 150 y 200 Mb</i>	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta • CAS • MAC
<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
<i>Multilínea Negocio</i>	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• CASE
<i>Red Multilínea</i>	• Ejecutivo de Cuenta	• Ejecutivo de Cuenta	• CASE
<i>FONCOS</i>	<ul style="list-style-type: none"> • No aplican contrataciones de líneas FONCOS debido a que ya se cubrió la densidad establecida en los contratos suscritos con la SCT. 	<p>En caso de que el saldo de la Tarjeta Multifon no haya sido aplicado correctamente, el cliente podrá acudir:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Centros de Atención Telmex 	<ul style="list-style-type: none"> • 050 • 800123222

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

2019 - 2021

Servicio	Contratación	Aclaraciones	Fallas
		O bien, marcar a los siguientes números de atención: 800123222 o 8001230101	

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

2019 - 2021

Nota: Los Anexos 3 y 4 de este código de prácticas comerciales corresponden a una serie de productos listados de los servicios comercializados por Telmex y que se presentan de manera enunciativa más no limitativa, con la finalidad de que sirvan de guía a los clientes y empleados de Telmex 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 Telmex. 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 telmex.com (telmex.com/terminoshogar, telmex.com/terminosnegocio) así como, en el Libro de Tarifas vigente y disponible para su consulta también en la página (<https://telmex.com/web/acerca-de-telmex/precios-telmex>) y en todos los Centros de Atención Telmex.

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://telmex.com/web/acerca-de-telmex/oferta-mayoristas>.

Carta de Derechos Mínimos De Los Usuarios De Los Servicios Públicos De Telecomunicaciones

Como publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) con fecha 06 de junio de 2015 por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), de conformidad con el ACUERDO mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, 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.

COMO USUARIO DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES¹ ESTOS SON TUS PRINCIPALES DERECHOS:

I. LIBERTAD DE ELEGIR.

1. Libre elección.

TÚ TIENES DERECHO a elegir libremente el servicio o servicios que quieras contratar, el proveedor que te lo proporcionará, el equipo o dispositivo que utilizarás (ejemplo celular, televisión, tableta, etc.), el plan y medio de pago que tendrás.²

La información, promoción y/o publicidad deben ser oportunas, completas, claras, comprobables, veraces, y exentas de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y otras descripciones que te induzcan o puedan inducirte a error o confusión por engañosas o abusivas, de manera que siempre puedas elegir con pleno conocimiento. En todo caso, el proveedor está obligado a cumplir lo que haya ofrecido a través de cualquier tipo de información, promoción o publicidad emitida.³

2. Servicios adicionales.

TÚ TIENES DERECHO a elegir el o los servicios que desees contratar, sin que el proveedor te condicione o te obligue a contratar servicios o productos adicionales al principal o en paquete.⁴

¹ En los servicios de telecomunicaciones se encuentran incluidos: telefonía, datos, banda ancha, Internet, radiocomunicación especializada de flotillas (trunking o radio) y televisión de paga.

² Art. 191, fracción IV de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (en lo sucesivo, LFTR); 1°, fracción II y 43 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (en lo sucesivo, LFPC)

³ Art. 7 y 32 de la LFPC.

⁴ Art. 43 de la LFPC.

Tienes derecho a que el proveedor te informe los servicios o productos adicionales, especiales o conexos al servicio básico y a elegir libremente respecto de la contratación de los mismos. Asimismo, puedes dar por terminada la prestación de dichos servicios o productos adicionales, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del servicio básico.⁵

II. DERECHO A LA PORTABILIDAD Y EL DESBLOQUEO

3. Portabilidad.

TÚ TIENES DERECHO a cambiarte gratuitamente de compañía conservando tu mismo número telefónico, tantas veces como lo decidas, acudiendo con la nueva compañía con la que deseas contratar, quien deberá realizar la portabilidad durante las 24 horas siguientes a tu solicitud, o si así lo deseas, tienes derecho a decidir sobre la fecha en que quieres que se ejecute la portabilidad, siempre y cuando ésta no exceda de 5 días hábiles a partir de que presentes tu solicitud.⁶

TÚ TIENES DERECHO a partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad y sin la exigencia de requisitos adicionales, a finiquitar de manera automática la relación contractual con el proveedor que antes te prestaba el servicio, únicamente de 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.⁷

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor con el que decidas cambiarte, te proporcione la información necesaria para acceder al Sistema de Información en internet que te permita saber el estado que guarda tu solicitud de portabilidad.⁸

Una vez que has iniciado el proceso de portabilidad, si así lo decides, tienes derecho a cancelarlo de manera gratuita.⁹

TÚ TIENES DERECHO a recibir el pago de las penas convencionales previstas en el contrato, en caso de que no se cumplan los plazos de portabilidad correspondientes.¹⁰

⁵ Art. 86 BIS de la LFPC, y numeral 5.2.17.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012, Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones. (en lo sucesivo, NOM 184.)

⁶ Art. 191, fracción III de la LFTR; Regla 13, fracción IV de las Reglas de Portabilidad Numérica.

⁷ Regla 13, fracción VI de las Reglas de Portabilidad Numérica.

⁸ Reglas 13, fracción IX, 34, 38 y 39 de las Reglas de Portabilidad Numérica.

⁹ Regla 13, fracción XI de las Reglas de Portabilidad Numérica.

¹⁰ Regla 13, fracción XII de las Reglas de Portabilidad Numérica.

TÚ TIENES DERECHO a realizar la portabilidad de tu número telefónico pese a tener adeudos pendientes con el proveedor que te prestaba los servicios de telecomunicaciones, sin que ello te exente de pagar los adeudos pendientes y, en su caso, las penalizaciones por terminación anticipada, así como devolver los equipos que no sean de tu propiedad.¹¹

4. Desbloqueo de equipo o dispositivo.

TÚ TIENES DERECHO, cuando adquieras un equipo, a que el proveedor te informe por escrito si ese equipo se encuentra bloqueado para que sólo pueda ser utilizado en su red y en tal caso, debe informarte cómo podrá ser desbloqueado.

TÚ TIENES DERECHO al desbloqueo del equipo móvil cuando concluya el plazo del plan contratado, o bien, cuando hayas liquidado el precio total del equipo. Cuando lo hayas pagado de contado en un esquema de pre-pago, el proveedor o su distribuidor te deberán proporcionar la clave de desbloqueo de tu equipo al momento de entregártelo.¹²

III. DERECHO A CONDICIONES DE CONTRATACIÓN CLARAS, JUSTAS Y EQUITATIVAS.

5. Información sobre términos y condiciones de contratación.

TÚ TIENES DERECHO a conocer, antes de contratar, todos los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión, de manera clara, suficiente, veraz y precisa. Dicho contrato deberá estar disponible en la página de Internet del proveedor.¹³

Al momento de contratar, el proveedor deberá entregarte por escrito el contrato de adhesión, el cual debe estar escrito en idioma español y con caracteres legibles a simple vista.¹⁴

El contrato de adhesión deberá contener, cuando menos, la descripción del servicio que contratarás, las obligaciones de las partes, los términos y condiciones bajo los cuales se prestarán los servicios, las penas convencionales y los supuestos de terminación y modificación. Asimismo, deberá contener las especificaciones técnicas y comerciales, incluyendo la calidad y, en su caso, velocidad del servicio de telecomunicaciones a contratar, entre otras.¹⁵

¹¹ Reglas 13, fracción VI, 14 y 16 de las Reglas de Portabilidad Numérica.

¹² Art. 191, fracción XII de la LFTR; numeral 4.2.2. de la NOM 184.

¹³ Art. 191, fracción V de la LFTR.

¹⁴ Art. 85 de la LFPC

¹⁵ Art. 191, fracción VII de la LFTR; numerales 4.6 y 5 de la NOM 184.

Asimismo, el contrato deberá indicar los medios disponibles de atención a clientes y, en su caso, horarios de atención de los mismos.¹⁶

Tienes derecho a exigir al proveedor que cumpla con las condiciones ofrecidas o implícitas en el contrato de adhesión y en la publicidad, así como en cualquier información y desplegados que difunda u ofrezca.¹⁷

6. Contrato registrado ante Profeco y el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

TÚ TIENES DERECHO a que el contrato de adhesión a través del cual contrates un servicio, esté autorizado y registrado por la Profeco y ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.¹⁸

El contrato de adhesión que te entregue el proveedor deberá también estar disponible en su portal de internet y deberá coincidir con el autorizado y registrado en Profeco y el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Consulta el contrato autorizado y registrado en el portal de internet www.profeco.gob.mx y en www.ift.org.mx¹⁹

7. Modificaciones sólo con tu consentimiento.

TÚ TIENES DERECHO a que el contrato celebrado con el proveedor, únicamente pueda ser modificado con tu consentimiento expreso.²⁰

Tienes derecho a que cualquier modificación al contrato, esté previamente autorizada y registrada ante Profeco y el Instituto Federal de Telecomunicaciones.²¹

Si no estás de acuerdo con las modificaciones o no diste tu consentimiento, puedes exigir el cumplimiento forzoso o dar por terminado el contrato sin penalización alguna para ti, aunque el plazo forzoso no haya vencido.²²

En todo caso, si el servicio no se presta conforme al contrato por causas imputables al proveedor, éste deberá hacerte la bonificación, sin perjuicio de la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios.²³

8. Conceptos de pago desglosados.

¹⁶ Numeral 5.2.20. de la NOM 184.

¹⁷ Numeral 3.1 de la NOM 184.

¹⁸ Art. 177, fracción X y 191, fracción V de la LFTR; Art. 86 de la LFPC.

¹⁹ Art. 191 fracción V de la LFTR y Numeral 3.4 de la NOM 184

²⁰ Numeral 5.2.15.1 de la NOM 184.

²¹ Art. 177 fracción X de la LFTR; Art. 87 de la LFPC y numeral 5.2. de la NOM.

²² Art. 191, fracción IX de la LFTR; numeral 5.2.15.1 de la NOM 184

²³ Art. 92 TER de la LFPC y numeral 5.2.14 de la NOM 184

TÚ TIENES DERECHO a que en el contrato, facturas y comprobantes de pago, se desglose por separado la parte que corresponda a las tarifas por los servicios contratados; la compra o renta de los equipos, y otros cargos de instalación u otros accesorios, como seguros, fianzas, membresías, etcétera, así como la periodicidad de estos cargos.²⁴

9. Terminación del Contrato.

TÚ TIENES DERECHO a terminar el contrato y cambiar de paquete o plan de forma anticipada y, en su caso, sólo pagar el remanente del equipo (ejemplo: celular, televisión, tablet, etc.) y, en su caso, la pena convencional pactada.²⁵

Asimismo, si el plazo de tu contrato concluye y no quieres continuar con tu proveedor, puedes cancelarlo y el proveedor ya no te deberá cobrar el periodo subsecuente, excepto cuando se renueve el contrato por continuar usando y pagando los servicios de telecomunicaciones contratados originalmente.²⁶

La terminación del contrato, la podrás realizar a través de los mismos medios por los que contrataste, así como a través de mecanismos ágiles disponibles puestos a disposición por el proveedor, incluyendo medios electrónicos.²⁷

Una vez que solicites la terminación del contrato o la baja de determinados servicios, el proveedor deberá informarte a partir de cuándo se encuentra obligado a realizar la cancelación o baja de dichos servicios. Si transcurrido dicho plazo, el proveedor no ha realizado la cancelación o baja, tienes derecho a que no se te cobren los cargos que se llegaren a generar por dicho concepto.²⁸

10. Penas convencionales proporcionales y recíprocas.

TÚ TIENES DERECHO a que las penas convencionales por incumplimiento del contrato por alguna de las partes, sean recíprocas, razonables y equitativas.

Profeco verificará que en los contratos de adhesión se establezcan penas convencionales recíprocas y razonables.

En ningún caso, el proveedor podrá exigirte doble penalización por el mismo incumplimiento, ni tampoco podrá exigirte penas superiores al monto que resta por pagar conforme al contrato.²⁹

²⁴ Art. 191, fracción XXI de la LFTR; numeral 5.2.19 de la NOM 184

²⁵ Art. 191, fracción X de la LFTR.

²⁶ Art. 191 fracción XVIII LFTR

²⁷ Art. 191, fracción V LFTR; numeral 5.2.15.2 de la NOM 184

²⁸ Art. 7 y 7bis de la LFPC; Art. 191 fracción V y XVIII, y 195 de la LFTR.

²⁹ Art. 191, fracción V LFTR; numerales 3.2 y 5.2.16 de la NOM 184.

11. Renovación sin pago del equipo.

TÚ TIENES DERECHO a que en caso de que decidas renovar tu contrato de servicios móviles (tiempo aire, mensajes cortos, datos, servicios de valor agregado) y no adquieras un nuevo equipo o dispositivo, el pago esté integrado exclusivamente por las tarifas registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones aplicables a los servicios, sin monto alguno por el equipo.³⁰

12. Suspensión del servicio por falta de pago.

TÚ TIENES DERECHO a que previamente a la suspensión del servicio por falta de pago, el proveedor te avise de dicha suspensión.³¹

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor te suspenda sólo aquellos servicios cuyo pago no realizaste.³²

IV. CARGOS POR SERVICIO.

13. Larga Distancia.

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor no te cobre cargos de larga distancia por llamadas que realices, dentro del país, a cualquier destino nacional (a números fijos o móviles).³³

14. Cobro por segundo.

TÚ TIENES DERECHO a que en los servicios medidos por duración de las comunicaciones, el proveedor te ofrezca la opción de cobro por segundo, sin perjuicio de que también te ofrezca la opción de cobro por minuto, por evento, por capacidad o cualquier otra modalidad.³⁴

15. Consulta gratis tu saldo.

TÚ TIENES DERECHO a consultar tu saldo sin costo y sin que te condicionen a comprar saldo adicional, así como al abono de tu saldo no consumido a la fecha de expiración, acumulándolo a las recargas que realices dentro del año siguiente a la fecha de expiración del mismo.³⁵

16. Estados de cuenta, comprobantes de pago y/o facturas claras y desglosadas.

³⁰ Art. 191, fracción XX de la LFTR.

³¹ Art. 7 y 7bis de la LFPC; Art. 191 fracciones V, y 195 de la LFTR.

³² Art. 1 fracción VII, 7 y 10 de la LFPC; Art. 191 fracciones V, XX y XXI de la LFTR.

³³ Art. 118 fracción. V de la LFTR, Vigésimo Quinto Transitorio del Decreto que expide la LFTR.

³⁴ Art. 207 de la LFTR

³⁵ Art. 191 fracciones. I y XVI de la LFTR.

TÚ TIENES DERECHO a que los estados de cuenta, comprobantes de pago y/o facturas que expida tu proveedor de servicios, sean claros, legibles y contengan de manera desglosada los conceptos por el costo de los servicios, los equipos, servicios adicionales, cargos de instalación u otros accesorios como seguros, fianzas, membresías y demás cargos realizados.³⁶

En ningún caso, el proveedor podrá cobrarte servicios que no hayas aceptado expresamente.³⁷

Si eres usuario de servicios de telecomunicaciones en modalidad de prepago, igualmente **TÚ TIENES DERECHO** a solicitar y obtener comprobantes de pago e información desglosada sobre tu consumo y cargos cobrados. El proveedor deberá informarte de qué manera puedes obtener dicha información.³⁸

V. DERECHO A LA CALIDAD EN EL SERVICIO Y EN EL EQUIPO TERMINAL.

17. Derecho a exigir calidad en el servicio.

TÚ TIENES DERECHO a exigir la calidad que el proveedor se haya obligado a cumplir, a través de su publicidad o contrato de adhesión. Recuerda que existen indicadores de calidad para el servicio móvil, como intentos de llamadas fallidas, llamadas interrumpidas, tiempo de establecimiento de llamadas, integridad de mensajes, sesiones de internet interrumpidas, velocidad de datos promedio de descarga, entre otros, los cuales son revisados y publicados periódicamente por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.³⁹

TÚ TIENES DERECHO a que, en la prestación de los servicios, el proveedor cumpla con los estándares de calidad determinados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.⁴⁰

18. Bonificación o descuento.

TÚ TIENES DERECHO a que se te bonifique si el servicio no se presta conforme a la calidad y condiciones convenidas en el contrato, o por fallas o cargos indebidos por causas imputables al proveedor, con al menos el 20% del monto del periodo de afectación y del precio del servicio. Lo anterior, sin que sea necesario que presentes una reclamación y sin perjuicio de ejercer las acciones legales respectivas para reclamar la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios.⁴¹

³⁶ Art. 191 fracción XXI de la LFTR, numeral 5.2.19 de la NOM 184.

³⁷ Numeral 4.9 de la NOM 184.

³⁸ Art. 1 fracción VII, 7 y 10 de la LFPC. Art. 191 fracción XXI de la LFTR.

³⁹ Art. 191 fracción VII y 195 de la LFTR; numeral 2 del Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil.

⁴⁰ Art.191 fracción VII de la LFTR.

⁴¹ Art. 191 fracción XIII de la LFTR; 92 BIS y 92 TER de la LFPC; numeral 5.2.14 de la NOM 184

19. Garantía mínima y póliza de garantía.

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor te ofrezca una garantía del equipo, de cuando menos sesenta días naturales a partir de la entrega del mismo.

Para tal efecto, el proveedor deberá entregarte con tu equipo, una póliza por escrito y en español que deberá contener de manera clara su alcance, duración, condiciones, mecanismos para hacerla efectiva, domicilio para reclamaciones y establecimiento o lugar para reparaciones.⁴²

En caso de no otorgar garantía, el proveedor debe informártelo por escrito, así como las consecuencias e implicaciones por no otorgarla.⁴³

20. Reparaciones.

TÚ TIENES DERECHO a que el tiempo que duren las reparaciones efectuadas a tu equipo por concepto de garantía, no se descuente del plazo de garantía.⁴⁴

Cuando el equipo haya sido reparado o repuesto, el proveedor deberá entregar una nueva garantía para las piezas repuestas.⁴⁵

El proveedor debe asegurar que se te proporcione la infraestructura, capacidad técnica, mano de obra, así como refacciones y accesorios necesarios para proporcionar los servicios establecidos en la garantía del equipo terminal de telecomunicaciones, cuando ésta se ofrezca.⁴⁶

21. Restitución de equipos defectuosos, rescisión y devolución.

Cuando el equipo presente defectos o no sirva para el uso que está destinado, **TÚ TIENES DERECHO** a optar por la restitución del equipo, rescindir el contrato y la devolución del precio pagado o pedir la reducción del precio. Además, en cualquiera de los casos anteriores, tienes derecho a la bonificación respectiva la cual no podrá ser menor del 20% del precio pagado.⁴⁷

VI. DERECHO A LA INFORMACIÓN.

22. Información clara y oportuna.

⁴² Art. 77 y 78 de la LFPC; numeral 6.1 de la NOM 184

⁴³ Numeral 4.2.3.2 de la NOM 184.

⁴⁴ Art. 83 de la LFPC.

⁴⁵ Art. 83 de la LFPC.

⁴⁶ Numeral 3.5 de la NOM 184.

⁴⁷ Art. 82 de la LFPC

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor te informe antes de la contratación sobre los precios, tarifas, garantías, penalidades, compensaciones, cantidades, calidad, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones de la prestación del servicio, conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido y, bajo ninguna circunstancia podrá negarte dicho servicio.⁴⁸

TÚ TIENES DERECHO a conocer la cobertura del proveedor, la cual podrás consultar en los centros de atención y/o distribución, en la página de internet del proveedor y deberá proporcionártela en caso de que la solicites.⁴⁹

23. Acceso a la información para la defensa de tus derechos.

TÚ TIENES DERECHO a recibir una constancia de las reclamaciones, solicitudes y, en general, de todas las gestiones con incidencias en tu servicio que realices ante el proveedor. Si el medio de atención del proveedor fue telefónico, el proveedor está obligado a informarte que tienes derecho a recibir un documento que acredite la presentación y contenido de la reclamación, incidencia o gestión mediante cualquier soporte que permita tal acreditación.⁵⁰

TÚ TIENES DERECHO a ser informado del estado de los trámites que has realizado ante el proveedor, en el momento en el que lo solicites.

24. Sistema de atención telefónica para quejas y consultas.

TÚ TIENES DERECHO a acceder gratuitamente, las 24 horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año, a un sistema de atención telefónica o electrónico del proveedor, en el que podrás realizar cualquier tipo de consulta o presentar una reclamación sobre el servicio que se te proporciona.⁵¹

En el caso de telefonía móvil, el sistema de atención deberá ser telefónico, para lo cual una vez que hayas accedido al mismo y elijas hablar con un representante autorizado, el tiempo de espera para que te atiendan no deberá exceder de sesenta segundos.⁵²

25. Tarifas registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

TÚ TIENES DERECHO a que te respeten la tarifa registrada ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, que ofrecen los proveedores de cualquier servicio de telecomunicaciones.⁵³

En caso de que las tarifas que te apliquen no se encuentren registradas ante el Instituto, o si lo están, no se te respetan, puedes presentar tu queja o denuncia.

⁴⁸ Art. 195 de la LFTR; 7 de la LFPC.

⁴⁹ Numerales 4.5.6, 4.6 y 5.2.8 de la NOM 184.

⁵⁰ Art. 1, fracciones III, VI, 7 y 7 BIS de la LFPC.

⁵¹ Numeral 3.3 de la NOM 184.

⁵² Numeral 5.3.6 del Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil.

⁵³ Art. 177 fracción IX y 195 de la LFTR; 4.5.8., 5.2.6 y 5.2.6.1 de la NOM 184.

VII. DERECHO A LA PRIVACIDAD Y A LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

26. Protección de tus datos personales.

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor resguarde y proteja tu información personal, como tu nombre, domicilio, correo electrónico, número telefónico y otros.⁵⁴

Asimismo, tiene la obligación de informarte qué datos recaba de ti y con qué fines los utilizará a través de un aviso de privacidad. Tienes derecho a que los datos que proporcionaste sean usados únicamente para los fines que autorizaste y en todo momento, tienes derecho a la seguridad del resguardo de los mismos.⁵⁵

En cualquier caso, puedes Acceder, Rectificar, Cancelar tu información y Oponerte a su uso, lo cual se conoce comúnmente como “Derechos ARCO”.⁵⁶

En caso de pérdida o daño causado a tus datos personales, el proveedor debe notificarte.⁵⁷

27. Protección de tus comunicaciones y los datos que las identifiquen.

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor resguarde y proteja tus comunicaciones, así como los datos que identifiquen las mismas, tales como fecha, hora y duración de las llamadas, mensajes o datos que identifiquen el origen y destino de éstos, entre otros, garantizando su confidencialidad y privacidad.⁵⁸

28. A no recibir llamadas o mensajes de promociones comerciales no autorizadas.

TÚ TIENES DERECHO a no recibir llamadas de tu proveedor o de cualquier otro, para promover o vender servicios o paquetes, a menos que expresamente manifiestes tu consentimiento.⁵⁹

VIII. DERECHOS DE ACCESIBILIDAD DE LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD.

29. Equipos o dispositivos accesibles para personas con discapacidad.

⁵⁴ Art. 191 fracción II de la LFTR.

⁵⁵ Art. 16 y 19 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares.(en lo sucesivo, LFPDPPP)

⁵⁶ Art. 22 de la LFPDPPP.

⁵⁷ Art. 19 y 20 de la LFPDPPP.

⁵⁸ Art. 190 fracción II de la LFTR.

⁵⁹ Art. 191 fracción XIX de la LFTR.

TÚ TIENES DERECHO a contar, previa solicitud de tu parte, con equipos o dispositivos, que tengan funcionalidades, programas o aplicaciones, que permitan la accesibilidad a personas con discapacidad motriz, visual y auditiva.⁶⁰

Además, tienes derecho a acceder a un número telefónico para servicios de emergencia que contemple mecanismos que permitan identificarte y ubicarte geográficamente.⁶¹

30. Las instalaciones o centros de atención contarán con adaptaciones y personal capacitado para atender a personas con discapacidad.

TÚ TIENES DERECHO a que las instalaciones o centros de atención al público de tu proveedor, cuenten con adaptaciones, modificaciones o mecanismos de accesibilidad, así como con personal capacitado para que tú recibas una atención adecuada.⁶²

31. Páginas de Internet con funcionalidades de accesibilidad.

TÚ TIENES DERECHO a que las páginas o portales de Internet, o números telefónicos de atención al público del proveedor, cuenten con funcionalidades de accesibilidad, y a recibir atención de su parte a través de personal capacitado.⁶³

IX. DERECHO A LA NO DISCRIMINACIÓN.

32. Derecho a no ser discriminado en el acceso a la contratación y prestación de los servicios de telecomunicaciones.

TÚ TIENES DERECHO a acceder, contratar o que se te presten los servicios de telecomunicaciones, sin que el proveedor te pueda discriminar por origen étnico o nacionalidad, género, edad, discapacidades, condición social, salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otro que menoscabe o anule tus derechos y libertades como persona.⁶⁴

33. Derecho a la neutralidad de la red.

TÚ TIENES DERECHO a acceder a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido por el proveedor, dentro del marco legal aplicable, sin limitaciones, degradaciones, restricciones o discriminaciones.

⁶⁰ Art. 200 fracción III de la LFTR.

⁶¹ Art. 200 fracción IV de la LFTR.

⁶² Art. 200 fracción VI de la LFTR.

⁶³ Art. 200 fracción VII y VIII de la LFTR.

⁶⁴ Art. 191 fracción XIV y 200 fracción V de la LFTR; 58 de la LFPC.

TÚ TIENES DERECHO a conocer, a través del portal de internet del proveedor, las características del servicio, velocidad (como bits por segundo de subida y descarga de información, así como los factores que pueden disminuir la velocidad del servicio) y calidad autorizados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.⁶⁵

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor preserve tu privacidad y la seguridad de la red, a que tu proveedor no obstruya, interfiera, inspeccione, filtre o discrimine contenidos, aplicaciones o servicios. También tienes derecho a recibir la capacidad, velocidad y calidad que contrataste con independencia del contenido, origen, destino, aplicación o servicio que se te provean a través de internet.⁶⁶

X. DERECHO DE ACCESO GRATUITO A UN NÚMERO TELEFÓNICO DE SERVICIOS DE EMERGENCIA

34. Servicios de emergencia.

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor te informe el número único de emergencias y a acceder de manera gratuita a dicho número, el cual permitirá identificar y ubicar geográficamente tu llamada y, en su caso, los mensajes de texto que se envíen.⁶⁷

XI. DERECHO A LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR REPORTE DE ROBO O EXTRAVÍO.

35. Reporte de robo o extravío de equipos.

TÚ TIENES DERECHO a reportar a tu operador a través de procedimientos expeditos, el robo o extravío de tu equipo móvil, para que éste suspenda inmediatamente el servicio de los equipos o dispositivos móviles.⁶⁸

Una vez que reportaste tu equipo como robado o extraviado, el proveedor no podrá seguirte cobrando el servicio.⁶⁹

XII. DERECHOS ADICIONALES DE LOS USUARIOS DE TELEVISIÓN DE PAGA (POR CABLE O VÍA SATÉLITE).

⁶⁵ Art. 145 fracción IV y 146 de la LFTR, numeral 4.5.6 de la NOM 184.

⁶⁶ Artículo 145 y 146 de la LFTR

⁶⁷ Art.190 fracción IX y 200 fracción IV de la LFTR.

⁶⁸ Art.190 fracción V de la LFTR.

⁶⁹ Art. 190 fracción VI; Art. 1° de la LFPC

36. Recibir gratuitamente las señales de TV Abierta.

TÚ TIENES DERECHO a recibir gratuitamente las señales de los canales de TV Abierta que se radiodifundan dentro de tu zona de cobertura geográfica y, las señales de los canales transmitidos por Instituciones Públicas Federales, si cuentas con televisión de paga por cable.

Si cuentas con televisión de paga por satélite, tienes derecho a recibir gratuitamente las señales de TV Abierta de los canales “Canal de las Estrellas”, “Canal 5”, “Azteca Siete” y “Azteca Trece”, así como, los canales transmitidos por Instituciones Públicas Federales.⁷⁰

37. Bloqueo de aplicaciones o servicios.

TÚ TIENES DERECHO a que los proveedores bloqueen los contenidos, aplicaciones o servicios que solicites. Podrás realizar esta petición por los mismos medios disponibles para realizar la contratación.⁷¹

38. Control parental.

TÚ TIENES DERECHO a que los proveedores te proporcionen un servicio de control parental previa solicitud de tu parte, y que publiquen de manera clara las características operativas de este servicio y las instrucciones para que puedas operar las aplicaciones necesarias para su correcto funcionamiento.⁷²

XIII. DERECHO A LA PROTECCIÓN.

39. Derecho al acceso a los órganos administrativos.

TÚ TIENES DERECHO a la protección y representación de Profeco para asegurar que tus derechos sean respetados, con vistas a la prevención de daños patrimoniales y morales individuales y colectivos, garantizando la protección jurídica, económica administrativa y técnica.⁷³

40. Interposición de quejas y denuncias por incumplimientos del proveedor.

TÚ TIENES DERECHO a presentar quejas y denuncias ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones y la Procuraduría Federal del Consumidor, ante cualquier incumplimiento del proveedor.

⁷⁰ Art.164 y 165 de la LFTR, y Art. 2° y 3° de los Lineamientos generales en relación con lo dispuesto por la fracción I del artículo octavo transitorio del Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6o., 7o., 27, 28, 73, 78, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en Materia de Telecomunicaciones.

⁷¹ Art.197 de la LFTR.

⁷² Art.197 y 225 de la LFTR.

⁷³ Art. 24 fracciones I y II, y 26 de la LFPC.

Al iniciar un procedimiento conciliatorio derivado de una queja ante Profeco, tienes derecho a que, mientras dure el mismo, no te suspendan los servicios de telecomunicaciones por falta de pago.⁷⁴

Tienes derecho a presentar una queja ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones por las fallas de los servicios o incumplimientos de los operadores a sus obligaciones, a efecto de que se hagan las verificaciones correspondientes y, en su caso, se inicie un procedimiento de sanción.

41. Representación colectiva.

TÚ TIENES DERECHO a ser representado en una acción colectiva ante el incumplimiento de un proveedor, para buscar que se declare que el proveedor incurrió en conductas que dañaron tus intereses y tu patrimonio y que lo condenen a la indemnización de daños y perjuicios. El representante de tal colectividad o grupo puede ser Profeco, una asociación de consumidores registrada o bien un grupo de por lo menos 30 consumidores afectados que firmen la demanda.⁷⁵

Estos son tus principales derechos como usuario de servicios de telecomunicaciones, existen otros que se encuentran en las leyes, reglamentos y disposiciones administrativas vigentes y aplicables que el proveedor de servicios tiene la obligación de respetar.

Si quieres conocer más sobre tus derechos, visita la página de Internet del Instituto Federal de Telecomunicaciones www.ift.org.mx o la página de la Procuraduría Federal del Consumidor www.profeco.gob.mx y recuerda TÚ TIENES DERECHO.”.

⁷⁴ Art. 113 de la LFPC.

⁷⁵ Art.26 de la LFPC.