



TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V

---

# SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINAL

**Estimado Usuario:**

Nuestro Sistema de Atención al Usuario Final está integrado por diversas herramientas ubicadas en nuestros Centros de Atención Telnor, vía telefónica y en nuestro sitio de Internet para realizar diversos trámites relacionados con la atención de nuestros Usuarios, así como el seguimiento a éstos.

En él, podrás presentar, dar seguimiento y formular planteamientos a Telnor, así como obtener información de tu trámite hasta su solución. En su caso, nuestros asesores te indicarán los tiempos máximos de solución para cada uno de ellos.

En [www.telnor.com](http://www.telnor.com) y nuestros números 800's –disponibles en este sitio- estamos a tus órdenes de manera permanente y desde cualquier número telefónico en México.

Nuestros asesores telefónicos atenderán prontamente tu llamada y para cada trámite te indicarán un número de folio, el cual te será enviado por el medio de comunicación electrónico que elijas o bien de manera impresa. Consérvalo muy bien, ya que con él podrás dar seguimiento a tu trámite en Internet, por teléfono o en nuestras Tiendas.

En caso de quejas, nos comunicaremos contigo o te enviaremos un correo electrónico para informarte su conclusión.

Para mayor información, consulta nuestro Código de Prácticas Comerciales y el Contrato de Prestación de Servicios, disponibles en <https://www.telnor.com>