



Telefonía Móvil



Flexibilización de límites de datos y/o de políticas de uso justo sin cargo extra en planes:

- Altán ha puesto a disposición de sus clientes (MVNOs) tarifas y promociones mayoristas para los servicios de Movilidad (MBB), Internet al Hogar (HBB) y MIFI, a manera de ejemplo: Servicio de Movilidad (MBB): Altán ha puesto a disposición de sus Clientes Llamadas ofertas sumamente asequibles.
- Altán cuenta con una política de uso justo de 20 GB y de alcanzar dicho consumo, el servicio se mantiene con una velocidad de 512 Kbps, permitiendo al usuario mantenerse siempre comunicado a través de redes sociales.
- Servicio de Internet Hogar (HBB): Se ha aumentado la capacidad de dichos servicios (desde 50 GB a 90 GB) con descuentos mayoristas importantes.
- Servicio MIFI: Se han puesto a disposición de los clientes de Altán paquetes de datos de 5,000; 10,000 y 20,000 MB con tarifas promocionales.

Medidas de protección digital y recomendaciones de Ciberseguridad incluyendo antivirus y/o herramientas de control parental sin costo.

- Altán cuenta con servidores de Firewall y un servicio de Clean Pipe que protege a la red y a los usuarios de la misma de ataques originados desde equipos externos y conectados a internet.
- Adicionalmente, Altán tiene políticas de asignación de IPs y puertos TCPs que protegen a la red de ataques realizados desde dispositivos móviles conectados a la misma.

Plan de emergencia 5.1: Se ofrece a la base activa de clientes de prepago, es decir, con al menos una recarga realizada en los últimos 90 días. Incluye 150 SMS y 100 minutos de voz todo destino desde México a todo México con una vigencia de 15 días. Este plan estará disponible a partir del 7 de abril y con vigencia hasta el 15 de julio.

Plan de emergencia AT&T y UNEFON 1.0: Se ofrece a la base activa de clientes de prepago, es decir, con al menos una recarga realizada en los últimos 90 días y adscritos a planes legados. Incluye 300 minutos de voz todo destino desde México a todo México con una vigencia de 14 días. Este plan estará disponible





del 7 de abril al 13 de abril y con vigencia hasta el 15 de julio. Después del 13 de abril de 2020, el plan de emergencia 5.1 estará disponible para toda la base activa de usuarios de prepago.

- Ambos planes comparten las siguientes características:
 - Acceso gratuito a contenidos del gobierno relacionados con el COVID-19 (aplicación y portales de internet).
 - Activación remota a través de la página web de AT&T o desde tu Unefon/AT&T prepago marcando al *611 y siguiendo las instrucciones.
 - Activación en un plazo máximo de 24 horas siguientes a su solicitud.
 - Limitado a una sola solicitud por usuario.
- Los clientes adscritos a estos planes de emergencia podrán activar cualquier oferta adicional disponible en el mercado de manera remota a través de la página web de AT&T o desde tu Unefon/AT&T prepago (sólo marca al *611 y sigue remota a través de la página web de AT&T o desde tu Unefon/AT&T prepago marcando al *611 y siguiendo las instrucciones las instrucciones).
- En coordinación con las autoridades difunde mensajes prioritarios en materia de salud a través de los siguientes medios:
 - Envío de mensajes cortos (SMS) dirigidos a sus usuarios a nivel nacional, Portal y redes sociales,
 - Canales de difusión de mensajes clave entre sus colaboradores.
 - Adicionalmente, pone a disposición de los usuarios el acceso libre para que puedan visitar, sin usar sus datos, los contenidos de la página <https://coronavirus.gob.mx> para tener acceso a información oficial.
- Ofrece, en su página principal, las opciones disponibles para pagar el servicio sin salir de casa como son:
 1. Domiciliar el pago marcando *7246.
 2. Pagar vía telefónica.
 3. Pagos a través de banca móvil.
 4. Pagando a través de la aplicación Mi AT&T.



Flexibilización de límites de datos y/o de políticas de uso justo sin cargo extra en planes:

- Dependiendo de su operador Mayorista, Zero Rating en páginas de Covid19.

Generación de nuevas ofertas para impulsar los datos auspiciados.

- A la fecha, se tienen disponibles 821 puntos de recarga en las Tiendas Soriana y 1,600 puntos de recarga en Farmacias del Ahorro a nivel nacional, cuya información se encuentra visible en los links:

CELMAX



CELMAX



- <http://www.sorianamovil.com/recargar.php>
- <http://www.sorianamovil.com/tiendas.php>

Asimismo, los usuarios pueden descargar, sin costo, la APP disponible en <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.soriana.sorianamovil&hl=en>, pudiendo realizar recargas con tarjeta de débito o crédito a través de la APP.

Generación de información y recomendaciones para los usuarios, así como emitir recomendaciones (de los propios operadores o del IFT) a la población para una mejor experiencia y uso responsable del servicio, así como informar sobre medios alternativos para el pago de servicios.

Se encuentra en proceso de publicar diversa información en su página de internet <http://www.sorianamovil.com/>, sobre “Uso Responsable de la Red”, “Políticas de Uso Justo”, “Medidas Sanitarias para evitar Contagios por COVID-19” y direccionamiento a páginas oficiales relativas al COVID-19. Dicha información se irá actualizando conforme se vaya requiriendo.

- Ofrece a sus usuarios la promoción #MeQuedoEnCasa, la cual consiste en agregar MB adicionales los paquetes, estos MB adicionales van desde 500 MB hasta 2 GB dependiendo el paquete. Vigencia del 20 de marzo al 20 de abril 2020.
- Promoción Recarga Online al realizar una recarga desde la App o desde la página de internet, el usuario recibirá como beneficio, MB de navegación libre, de acuerdo al monto recargado. A partir de una recarga de \$100 y los MB de beneficio van desde 500 MB a 2,048 MB. Vigencia del 21 de marzo al 20 de abril.

Cientes de prepago



- Los clientes de prepago pueden solicitar por una sola ocasión y de manera gratuita un paquete que incluye:
 - 100 minutos de voz y 150 SMS sin costo con una vigencia de 30 días o cuando finalice la contingencia sanitaria.
 - Acceso gratuito ilimitado a la aplicación COVI-19MX y al sitio web www.coronavirus.gob.mx
 - Acceso gratuito a los contenidos educativos de Fundación Movistar.
 - Para activar el paquete se debe llamar al *734256 y consulta la página www.movistar.com.mx para más detalles.
- En recargas de \$50 o más, 1 GB adicional a lo ofertado en el paquete. Esta



oferta aplica sólo para recargas realizadas vía electrónica.

- Se pone a disposición de los usuarios los métodos de pago y recarga para que no tenga que salir de casa.
 1. Pago y recarga en línea a través de la página de internet.
 2. Pagar vía telefónica.
 3. Pagos a través de banca móvil.
 4. Pagando a través de la aplicación App Movistar MX.
- En coordinación con las autoridades difunde mensajes prioritarios en materia de salud a través de los siguientes medios:
 - Envío de mensajes cortos (SMS) dirigidos a sus usuarios a nivel nacional, Portal y redes sociales,
 - Adicionalmente, pone a disposición de los usuarios el acceso libre para que puedan visitar, sin usar sus datos, los contenidos de la página <https://coronavirus.gob.mx> para tener acceso a información oficial.



Clientes de pospago

- Para apoyar a los clientes de pospago, reforzó los canales digitales para que se #QuedenEnCasa:
 - Fortaleció los canales digitales de atención para aclarar cualquier inquietud.
 - Los clientes pueden hacer el pago de su factura de manera digital a través de la página web, la App Movistar MX o el menú telefónico a cualquier hora y lugar.
 - Implementó un descuento de \$15 en la renta mensual a aquellos clientes que dejen su pago domiciliado con tarjeta bancaria.
 - Los equipos comprados en la tienda en línea se pueden enviar a domicilio.
 - En dado caso, las tiendas y otros puntos de pago físicos siguen disponibles con todas las medidas sanitarias instrumentadas.
 - Finalmente, modificó el identificador de red bajo el hashtag #QuedateEnCasa en la mayoría de las terminales asociadas a su red.
- Para apoyar a que los clientes de pospago sigan informados de la situación de contingencia del país:
 - Da acceso gratuito a páginas de internet y a la app de la Secretaría de Salud (www.coronavirus.gob.mx).
 - Permite que se reciban y envíen SMS gratuitos a las instituciones responsables de la contingencia (ejemplo: SEGOB y CDMX).



- Para apoyar a que los clientes de pospago tengan más beneficios durante esta etapa de contingencia, anunció diferentes acciones sujetas a los términos y condiciones aplicables de cada promoción u oferta, por ejemplo:
 - A clientes que realicen el pago antes de su fecha límite se les duplicará su bolsa de GBs libres aplicable a su plan durante los siguientes tres meses (aplicable para planes Redes Sociales y Video).
 - A clientes en planes de renta mensual alta (mayores a \$550/mes) y con antigüedad mayor a un año, se les otorgará un bono adicional de 20GB libres por los siguientes 12 meses.
 - Para nuevas activaciones, ofrece promociones que duplican la cantidad de GB libres por tres meses al mismo precio (Planes Redes Sociales y Video).
 - Sujeto a condiciones crediticias de cada cliente, en procesos de Renovación, ofrece financiamientos para la adquisición de equipos nuevos.
 - En los siguientes días anunciará promociones para el uso de su plataforma Movistar Play.

- Para apoyar a clientes de pospago que **debido a la contingencia** no puedan realizar de manera oportuna sus pagos y **que lo soliciten antes de su fecha límite de pago**, desarrolló las siguientes opciones:
 - Extensiones a las fechas límite de pago de hasta 10 días adicionales. Durante este periodo, los usuarios no serán suspendidos y podrán seguir utilizando los servicios que tienen contratados
 - Se les condonará el cargo por pago tardío. Esto anularía, por el periodo de la contingencia, el cobro de \$12 que se realiza cuando un cliente no paga su factura antes de la fecha límite de pago.
 - En situaciones particulares busca alcanzar con el cliente **soluciones caso a caso** en donde se puede buscar: (1) flexibilizar hasta por 1GB los datos contratados (aplicable a oferta vigente), (2) permitir a clientes sin plazo forzoso su cambio a cualquier otro plan vigente que se ajuste a sus necesidades actuales; y (3) la aplicación de descuentos temporales en el pago de la renta mensual (sujeto a reglas de negocio).

NOTA: Las acciones descritas arriba deben ser solicitadas explícitamente por los clientes y su aplicación estará sujeta al análisis del historial de la línea (p. ej. antigüedad, historial de pagos y asignación de otros descuentos).

Flexibilización de límites de datos y/o de políticas de uso justo sin cargo extra en planes:



- 1 Gb adicional si recargas en línea a partir de \$50 con el hashtag #QuedateEnCasa.
- Incremento de los datos en planes de pospago.

Ampliación del periodo de vigencia de los saldos en modalidad de prepago:

- Extensión de las vigencias de algunos planes para que puedan durar hasta 30 días en lugar de 15 con recargas y duplicado el consumo de GB.

Propuesta de métodos alternativos de recarga ante la imposibilidad de recargas físicas.

- Potencian todos los medios digitales: Web, donde además de información, hay atención vía chat y se pueden realizar ciertas funciones vía remota como compra de equipos, recarga o consulta de consumo, APP Movistar MX, Redes Sociales y atención vía WhatsApp.
- Los clientes pueden hacer el pago de su factura de manera digital a través de la página web, la App Movistar MX o el menú telefónico a cualquier hora y lugar.

Generación de nuevas ofertas para impulsar los datos auspiciados.

- Nuevas Ofertas (40% de descuento estimado por el operador):
 - Hasta 1 Tera al mes \$250 pesos por GB.
 - de más de 1 a 2 Teras al mes \$200 pesos por GB.
 - De más de 2 a 3 Teras al mes \$180 pesos por GB.
 - De más de 3 Teras al mes dejarlo a \$150 pesos el GB.

Medidas de protección digital y recomendaciones de Ciberseguridad incluyendo antivirus y/o herramientas de control parental sin costo.

- Servicio de seguridad, administración y acceso a la información: protección de datos para servicios Office 365.
- Cuentan con personal de atención y las herramientas necesarias para atender, desde sus casas si fuera necesario, los requerimientos que cada cliente demande.
- Estamos en constante comunicación con todos nuestros proveedores para limitar posibles impactos de ciberseguridad controlando cualquier contingencia.



- Ofrece el paquete Amigo Contigo, disponible para usuarios activos Amigo de Telcel (prepago), el cual otorga al usuario, de forma gratuita:
 - 100 minutos y 150 SMS nacionales con vigencia de 15 días.
 - Durante la vigencia del beneficio, el usuario podrá navegar sin costo adicional dentro de las páginas en Internet del Gobierno Federal www.gob.mx/coronavirus y <https://coronavirus.gob.mx/>.
 - El Beneficio podrá ser redimido por una sola ocasión, estando dentro de la vigencia de la contingencia, enviando un mensaje de texto SMS con



la palabra CONTIGO a la marcación 5050 o a través de cualquier otro medio de activación que Telcel haga disponible.

- Al término de la vigencia del paquete, los minutos y mensajes SMS que no hayan sido consumidos se perderán.
- El paquete estará disponible a nivel nacional a partir del lunes 6 de abril de 2020 y hasta nuevo aviso de Telcel, a través de los canales y dentro de los periodos definidos por la empresa".

■ Para los usuarios de pospago que presenten dificultad para el pago de sus servicios, se dará continuidad de comunicación al usuario a través de la opción de moverse, hasta 3 meses a:

- Un esquema de consumo controlado;
- Suspende el plazo forzoso y el pago de renta de su plan contratado;
- Habilitar su línea para funcionar temporalmente en el esquema de prepago.

■ Estos planes tendrán las siguientes características:

- Beneficio Cero Costo: la línea queda habilitada para ser usada en modalidad de prepago;
- Beneficio Renta \$49: incluirá 150 minutos, 150 SMS y 500 MB para uso de WhatsApp; y
- Beneficio Renta \$99: incluirá 300 minutos, 300 SMS; 1 GB para navegación libre y 500 MB para uso de WhatsApp.

Al término del beneficio el usuario regresa a su plan originalmente contratado. En todos los esquemas comerciales el usuario tendrá acceso aún sin saldo a la recepción de llamadas y mensajes cortos; y acceso a la página de internet de la Secretaría de Salud con información relacionada con la emergencia sanitaria por COVID-19.

■ En la página principal pone a disposición de los usuarios la opción de pagar en línea su plan. "No salgas de casa y paga tu factura en línea". Asimismo, permite a los usuarios recargar y comprar paquetes desde la página de internet.

■ En su página principal como parte de la Fundación Carlos Slim, pone a disposición de los usuarios, información sobre el COVID-19. Al dar clic, el usuario podrá visualizar información respecto a:

- Qué es el COVID-19 Síntomas.
- Cuidados.

■ **Beneficios mantente en contacto:** Telcel ofrece a los usuarios activos con plan tarifario (pospago) que presenten dificultad para el pago de sus servicios la oportunidad de cambiarse a un esquema mixto/consumo controlado,



suspendiendo el plazo forzoso y el pago de la renta por un periodo de hasta 3 meses.

- 📱 **Beneficio Amigo Contigo:** Telcel otorga a los usuarios activos Amigo de Telcel (prepago), de manera gratuita, 100 minutos y 150 SMS nacionales (con vigencia de 15 días), así como acceso sin costo adicional a las páginas en Internet del Gobierno Federal www.gob.mx/coronavirus y <https://coronavirus.gob.mx/>.

Flexibilización de límites de datos y/o de políticas de uso justo sin cargo extra en planes:

- 📱 Redes sociales ilimitadas (Facebook, Twitter y WhatsApp), en todos sus planes tarifarios (post-pago), desde su plan más económico (\$199).
- 📱 Servicios de llamadas y SMS por cobrar.
- 📱 Prepago que no tengan oportunidad de recargar saldo pueden solicitar hasta \$15 de saldo, una cantidad de megas o Paquetes Amigo Sin Límite para seguir comunicados, cubriendo su costo hasta la siguiente recarga.

Ampliación del periodo de vigencia de los saldos en modalidad de prepago:

- 📱 Recargas de saldo con vigencias hasta de 30 días a partir de las recargas de \$100.
- 📱 Paquetes de servicios con vigencia de 30 días a partir de las recargas de \$200 que incluyen voz, SMS y redes sociales ilimitados.

Flexibilización para “Descongelamiento” o activación de saldo remanente de prepago

- 📱 Telcel realiza el descongelamiento de saldo con cualquier monto de recarga de saldo (desde \$10).

Métodos alternativos de recarga ante la imposibilidad de recargas físicas.

- 📱 Telcel cuenta con amplias alternativas de recarga de saldo y compra de paquetes a distancia: página en Internet www.telcel.com y atención a clientes telefónico; portal de autogestión www.mitelcel.com o su aplicación móvil; cajeros automáticos, bancas en línea y bancas móviles; cajas de supermercados (abierto por ser considerados como prioritarios); cajas de tiendas de conveniencia (abierto por ser prioritarios); cajas de farmacias (abierto por ser prioritarios); terminales punto de venta de comercios y de entrega a domicilio; páginas en Internet y aplicaciones móviles de distribuidores autorizados (ej: Rappi, Mercadolibre, etc.); Centros de Atención a Clientes Telcel, y Pasatiempo de Telcel.
- 📱 Adicionalmente, tienen disponibles diferentes portales de recarga de saldo sin costo de navegación: Portales CERO: <https://vntsrv.telcel.com/>;



<https://pqt mex.telcel.com>; y <http://odatos.telcel.com>; El portal de auto gestión en Internet: Mi Telcel; 3) A través de Facebook Básico; 4) Centro de Atención a Clientes Telefónico *264; y 5) Aplicaciones de banca móvil y páginas de banca en línea de Bancos que auspician el uso de datos (ej: BBVA, Banorte).

Generación de nuevas ofertas para impulsar los datos auspiciados.

- Está disponible la contratación de diversos esquemas de planes datos auspiciados para diversos requerimientos de empresas y gobiernos.
- Zero rating para uso de aplicaciones educativas y de salud: Aprende.org; Khan Academy, Fundación Carlos Slim, entre otros. Los usuarios pueden navegar todo el contenido sin necesidad de suscripción o tener un paquete de datos activo o saldo disponible. Sólo requiere que la línea se encuentre activa. Disponible para prepago y pos pago.

Medidas de protección digital y recomendaciones de Ciberseguridad incluyendo antivirus y/o herramientas de control parental sin costo.

- Los equipos terminales inteligentes de Telcel incluyen servicios y funcionalidades de seguridad y control parental.
- Telcel ofrece licencias de Norton Antivirus con prima que va desde los \$36 pesos hasta los \$72. Éste da seguridad en la información y navegación.
- Telcel ofrece el servicio de almacenamiento en la nube Claro drive y espacio de 100GB sin costo para usuarios de ambas empresas.

Generación de información y recomendaciones para los usuarios, así como emitir recomendaciones (de los propios operadores o del IFT) a la población para una mejor experiencia y uso responsable del servicio, así como informar sobre medios alternativos para el pago de servicios.

- Telcel pone a disposición sus canales de información web, redes sociales y pantallas de CAC's para sensibilizar a los usuarios en el uso responsable de los servicios.
- Telcel pone a disposición todos sus canales de comunicación para difundir información preventiva y de cuidado a todos sus usuarios (Redes sociales, páginas en Internet, etc.).



- Ofrece a los usuarios la posibilidad de realizar sus recargas a través de diferentes medios. Sin salir de casa. "Con Unefon quédate en casa".
 - A través de la App Unefon.
 - A través de la página de internet.
 - A través de Mercado de pago.
 - A través de bancos participantes.

