



TELMEX

Dirección Comercial de Mercado Residencial
Unidad de Canales Telefónicos Residenciales

PARA: **CENTROS DE CONCIERGE QUEJAS**
DE: **GERENCIA DE NORMATIVIDAD DE TRÁFICO**
ASUNTO: **FRASEOLOGIA CONCIERGE QUEJAS**
No. CONTROL: **MVn-603-2026**
FECHA: **10 de julio 2026**

B O L E T Í N OPERATIVO

Con la finalidad de agilizar la interacción con el técnico, a partir del 15 de julio ya no será necesario confirmar el teléfono del cliente, folio de queja y tampoco preguntaras si el técnico se encuentra afuera del domicilio. Por lo tanto el flujo del chat quedara de la siguiente manera: