

# CATÁLOGO DE TRÁMITES

TRÁMITE	REQUISITOS	MEDIO PARA REALIZARLO	QUIEN PUEDE REALIZARLO	COSTO DEL TRÁMITE	DURACIÓN DEL TRÁMITE
<b>Contratación del servicio para hogar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Validación de cobertura en la zona.</li> <li>Croquis y dirección.</li> <li>Presentar datos de contacto: Nombre, teléfono y/o correo eléctrico</li> <li>Identificación vigente (INE, pasaporte, cedula profesional o cartilla militar)</li> <li>Comprobante Domiciliario (Recibo de Luz o algún otro, no mayor a 3 meses)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vía telefónica</li> <li>Presencial</li> <li>Horario de 09:00 am – 07:00 pm Lunes a Viernes. 09:00 am – 03:00 pm Sábados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El titular del servicio</li> <li>En caso de representación de una tercera persona carta poder debidamente firmada e identificación oficial del titular en fotocopia. La carta poder es de formato libre, elaborada a mano, computadora o formato de carta poder que encuentras en papelerías.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2299 Pesos Mexicanos instalación (incluye infraestructura)</li> <li>Mensualidades (Ver tarifa de precios según el paquete y/o megas a utilizar)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>6 meses (por contrato)</li> </ul>
<b>Contratación del servicio para negocio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Validación de cobertura en la zona.</li> <li>Croquis y dirección.</li> <li>Presentar datos de contacto: Nombre del Responsable, RFC, teléfono y/o correo eléctrico</li> <li>Identificación vigente (INE, pasaporte, cedula profesional o cartilla militar)</li> <li>Comprobante Domiciliario del</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vía telefónica</li> <li>Presencial</li> <li>Horario de 09:00 am – 07:00 pm Lunes a Viernes. 09:00 am – 03:00 pm Sábados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El titular del servicio</li> <li>En caso de representación de una tercera persona carta poder debidamente firmada e identificación oficial del titular en fotocopia. La carta poder es de formato libre, elaborada a mano, computadora o formato de carta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2299 Pesos Mexicanos instalación (incluye infraestructura)</li> <li>Mensualidades (Ver tarifa de precios según el paquete y/o megas a utilizar)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>6 meses (por contrato)</li> </ul>



	negocio.(Recibo de Luz o algún otro, no mayor a 3 meses)		poder que encuentras en papelerías.		
<b>Cancelación del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Nombre y número de cliente.</li><li>Identificación vigente (INE, pasaporte, cedula profesional o cartilla militar)</li><li>Copia del contrato.</li><li>Factura y/o talón de último pago.</li><li>No presentar adeudos. Si realizas el trámite posterior a la fecha de corte deberás cubrir el saldo correspondiente del mes completo.</li><li>Realizar el trámite antes de la fecha de corte del servicio.</li><li>Presentar motivos de cancelación</li><li>En caso de defunción del titular de la cuenta se debe presentar el certificado de defunción.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Presencial en un Horario de 09:00 am – 07:00 pm Lunes a Viernes. 09:00 am – 03:00 pm Sábados.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>El titular del servicio</li><li>En caso de representación de una tercera persona carta poder debidamente firmada e identificación oficial del titular en fotocopia. La carta poder es de formato libre, elaborada a mano, computadora o formato de carta poder que encuentras en papelerías.</li><li>En caso por defunción del titular de la cuenta; podrá comunicarse un familiar o tercera persona con un número telefónico registrado.</li></ul>	Gratuito	24 Horas
<b>Reconexión del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Nombre y número de Cliente.</li><li>Factura y/o talón de pago del mes y su reconexión.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Vía telefónica</li><li>Presencial</li><li>Horario de 09:00 am – 07:00 pm Lunes a Viernes. 09:00 am – 03:00 pm Sábados.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>El titular del servicio</li><li>En caso de representación de una tercera persona carta poder debidamente firmada e identificación oficial</li></ul>	50 Pesos Mexicanos	24 horas



			del titular en fotocopia. La carta poder es de formato libre, elaborada a mano, computadora o formato de carta poder que encuentras en papelerías.		
<b>Reporte de fallas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre y número de cliente.</li> <li>Teléfono de contacto.</li> <li>Toda la información que tengas relacionada con la falla. (descripción del problema).</li> <li>Horario en que se pueda realizar la visita a su domicilio, en caso de requerir ir al domicilio donde se instaló el servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vía telefónica.</li> <li>Presencial</li> </ul> <p>En un horario de 9:00 am – 7:00 pm de Lunes a viernes. Y 9:00 am. - 3:00 pm. Sábados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Correo electrónico.</li> <li>Whatsapp</li> </ul> <p>24 horas del día. (Se responde en máximo 24 horas después de haber realizado el reporte en días Hábiles)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El titular del servicio</li> <li>En caso de representación de una tercera persona carta poder debidamente firmada e identificación oficial del titular en fotocopia. La carta poder es de formato libre, elaborada a mano, computadora o formato de carta poder que encuentras en papelerías.</li> </ul>	Gratuito	24 a 72 Horas
<b>Descuentos y/o bonificaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre y número de Usuario.</li> <li>Folio de reporte para aplicar su descuento y/o bonificación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vía telefónica.</li> <li>Presencial</li> </ul> <p>En un horario de 9:00 am – 7:00 pm de Lunes a viernes. Y 9:00 am. - 3:00 pm. Sábados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El titular.</li> <li>En caso de representación, con una carta poder sencilla con copia del INE del Titular.</li> </ul>	Pasada las 72 horas, depende de los días que dure la falla, y cuando la falla se deba a problemas %100 del proveedor.	24 Horas



<b>Reembolsos o cambios de equipo.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre y número de cliente.</li><li>• Identificación vigente (INE, pasaporte, cedula profesional o cartilla militar)</li><li>• Copia del contrato.</li><li>• Factura y/o talón de último pago.</li><li>• No presentar adeudos.</li><li>• Documento de revisión técnica por parte del proveedor con diagnóstico de equipo por falla de defecto de fábrica.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vía telefónica.</li><li>• Presencial</li></ul> En un horario de 9:00 am – 7:00 pm de Lunes a viernes. Y 9:00 am. - 3:00 pm. Sábados.	<ul style="list-style-type: none"><li>• El titular.</li><li>• En caso de representación, con una carta poder sencilla con copia del INE del Titular.</li></ul>	Depende del costo del equipo	24 a 72 horas
--	---	---	--	------------------------------	---------------