



CATÁLOGO DE TRÁMITES

ALBA LEONILA JOSÉ JUÁREZ.

TRÁMITE	REQUISITOS	MEDIO PARA REALIZARLO	QUIEN PUEDE REALIZARLO	COSTO DEL TRÁMITE	DURACIÓN DEL TRÁMITE
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO	1.- Identificación oficial (INE, pasaporte, cartilla militar, etc.). 2.- Comprobante de domicilio con antigüedad máxima de 3 meses. 3.- RFC para el caso de solicitar factura. 5.- Para personas morales: • Acta constitutiva. • Poder del representante legal (con facultades para actos de administración y pleitos y cobranzas). • Constancia de situación fiscal	1.- Presencial. 2.- En línea (a través del portal web de la empresa). 3.- Por teléfono.	1.- El titular del servicio. 2.- Un representante legal con carta poder en caso de ser persona física. 3.- Representante legal autorizado en caso de personas morales.	1.- \$3500 por concepto de equipo. FORMAS DE PAGO: A) TRANSFERENCIA SPEI. B) EFECTIVO.	1.- Evaluación de factibilidad técnica: máximo 2 días hábiles. 2.- Instalación del servicio: cinco días posteriores a la factibilidad.



INSTALACIÓN DEL SERVICIO	Firma del contrato de adhesión PROFECO y aviso de privacidad.	Presencial	1.- El titular del servicio. 2.- Un representante autorizado que garantice acceso al domicilio para la instalación.	\$500 pesos por concepto de gastos de instalación. FORMAS DE PAGO: A) TRANSFERENCIA SPEI. B) EFECTIVO	5 días.
REPORTE DE FALLAS/INTERRUPCIONES.	Proporcionar los siguientes datos: - Nombre del titular. - Número de contrato. - Descripción del servicio contratado. - Número de contacto.	1.- Teléfono (Centro de Atención Telefónica - CAT). 2.- Correo electrónico.	1.-El titular del servicio. 2.-Un representante autorizado.	Gratuito.	1.- 24 horas para atención inicial y factibilidad. 2.- El tiempo efectivo de reparación dependerá del estudio de factibilidad.
SOLICITUD DE BONIFICACIONES	1.- Datos del servicio afectado. 2.- Evidencia del problema (si aplica).	1.- Teléfono (Centro de Atención Telefónica - CAT). 2.-Correo electrónico.	El titular del servicio.	Gratuito.	1.- Respuesta en un máximo de 48 horas hábiles. 2.- Aplicación de la bonificación en la próxima factura.



DEVOLUCIÓN DE CARGOS INDEBIDOS	- Copia de la factura o estado de cuenta. - Evidencia del cobro indebido (si aplica).	1.-Teléfono (Centro de Atención Telefónica - CAT). 2.- Correo electrónico. 3.- Presencial en centros de atención al cliente.	El titular del servicio.	Gratuito.	1.- Respuesta en un plazo de 2 a 5 días hábiles. 2.-La devolución se realiza mediante abono, transferencia o crédito en la cuenta del usuario.
CANCELACIÓN DEL SERVICIO	1.- Solicitud escrita o por correo electrónico. 2.- Identificación oficial del titular. 3.- En caso de terceros: - Carta poder simple. - Identificación oficial del titular y del representante.	1.- Presencial. 2.- En línea (correo electrónico). 3.- Por teléfono.	1.- El titular del servicio. 2.- Un representante autorizado (con carta poder).	Gratuito.	1.- Confirmación de recepción de la solicitud: 24 horas. 2.- Finalización del trámite: según adeudos pendientes, si los hubiera.
CAMBIO DE PAQUETE DE DATOS/EQUIPOS	Solicitud formal del cambio (por escrito o mediante los medios de contacto establecidos).	1.-Teléfono (Centro de Atención Telefónica - CAT). 2.- Correo electrónico.	El titular del servicio.	Aplica cotización individual, dependiendo de las condiciones del cambio.	1.- Confirmación del cambio en un máximo de 48 horas hábiles. 2.-El nuevo contrato o modificaciones



					serán enviadas al usuario como constancia.
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	Solicitud formal del cambio (por escrito o mediante los medios de contacto establecidos).	1.- Teléfono (Centro de Atención Telefónica - CAT). 2.-Correo electrónico.	1.- El titular del servicio. 2.- Un representante autorizado (con carta poder).	Aplica cotización individual, dependiendo de las condiciones del mantenimiento.	Se programa en horarios de bajo tráfico, con notificación previa al usuario al menos 24 horas antes de la ejecución.