

# CATÁLOGO DE TRÁMITES

TRÁMITE	REQUISITOS	MEDIO PARA REALIZARLO	QUIEN PUEDE REALIZARLO	COSTO DEL TRÁMITE	DURACION DEL TRÁMITE
<b>Contratación de servicio</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Identificación Vigente (INE, Pasaporte, etc)</li> <li>Correo Electrónico</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presencial</li> <li>Vía telefónica</li> <li>Medios Electrónicos</li> </ul>	Personas mayores de 18 años con Identificación Vigente y autorización para validar por medio de su firma el contrato de instalación	Depende del paquete a elegir y la zona -Wireless \$3800 -Fibra óptica \$1900  <i>*Los precios están sujetos a cambio sin previo aviso</i>	De 7 a 10 días hábiles
<b>Reporte de Fallas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Identificación Vigente (INE, Pasaporte, etc)</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presencial</li> <li>vía telefónica</li> <li>Medios Electrónicos</li> </ul>	El Titular, en caso de representación con una carta poder sencilla con copia del INE del titular	Gratuito	24hrs
<b>Falla técnica</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Identificación Vigente (INE, Pasaporte, etc)</li> <li>Capturas del área donde se está presentando la falla</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presencial</li> <li>vía telefónica</li> <li>Medios Electrónicos</li> </ul>	El Titular, en caso de representación con una carta poder sencilla con copia del INE del titular	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gratuito, si es un mal manejo de la empresa</li> <li>Costo de viáticos, en caso de descuido o negligencia del cliente.</li> </ul>	72 horas Hábiles
<b>Cambio de Domicilio</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Identificación vigente (INE, Pasaporte, etc)</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presencial</li> <li>Vía telefónica</li> </ul>	El Titular, en caso de representación con una carta poder	<ul style="list-style-type: none"> <li>El costo se calcula según el cambio si es en la misma</li> </ul>	De 3 a 4 días hábiles

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Última factura de pago</li> <li>3. Envío de coordenadas de la actual y nueva ubicación</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medios Electrónicos</li> </ul>	sencilla con copia del INE del titular	<p>localidad o en otra zona</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se calcula también el costo del material extra que se utilice</li> </ul>	
<b>Cambio de paquete de servicio de internet</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificación Vigente (INE, Pasaporte, etc)</li> <li>2. Envío de coordenadas de la ubicación donde requiere la instalación</li> <li>3. Correo Electrónico</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vía telefónica</li> <li>• Medios Electrónicos</li> </ul>	El Titular, en caso de representación con una carta poder sencilla con copia del INE del titular	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el cambio es de nuestra misma compañía, el cambio es gratuito</li> <li>• Si el cambio es de una compañía diferente el cambio tiene un costo aprox. De \$1000 MXN</li> </ul>	72 horas Hábiles
<b>Cancelación de Servicio</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificación Vigente (INE, Pasaporte, etc)</li> <li>2. Última factura de pago</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vía telefónica</li> <li>• Medios Electrónicos</li> </ul>	El Titular, en caso de representación con una carta poder sencilla con copia del INE del titular	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gratuito</li> </ul>	72 horas hábiles (se recoge el equipo)