



CATÁLOGO DE TRÁMITES

JOSE ROBERTO SALGADO RODRIGUEZ

**ESTIMADO CLIENTE SI OBSERVA QUE LOS DATOS DE ESTE CATÁLOGO SON DIFERENTES
A LOS SUYOS DEBERÁN MODIFICARLOS PREVIAMENTE A SUBIRLOS EN SU PÁGINA WEB.**

TRÁMITE	REQUISITOS	MEDIO PARA REALIZARLO	QUIEN PUEDE REALIZARLO	COSTO DEL TRÁMITE	DURACIÓN DEL TRÁMITE
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO	<p>1.- Identificación oficial (INE, pasaporte, cartilla militar, etc.).</p> <p>2.- Comprobante de domicilio con antigüedad máxima de 3 meses.</p> <p>3.- Tarjeta bancaria vigente (en caso de optar por domiciliación).</p> <p>4.- RFC para el caso de solicitar factura.</p> <p>4.- Para personas morales:</p> <ul style="list-style-type: none">• Acta constitutiva.• Poder del representante legal (con facultades	<p>1.- Presencial.</p> <p>2.- En línea (a través del portal web de la empresa).</p> <p>3.- Por teléfono.</p>	<p>1.- El titular del servicio.</p> <p>2.- Un representante legal con carta poder en caso de ser persona física.</p> <p>3.- Representante legal autorizado en caso de</p>	<p>1.- Pagando primera mensualidad del plan respectivo.</p> <p>2.- \$600.00 por concepto de equipo.</p> <p>FORMAS DE PAGO:</p> <p>A) TRANSFERENCIA SPEI.</p> <p>B) EFECTIVO.</p> <p>C) CARGO RECURRENTE A TARJETA DE DÉBITO O CRÉDITO.</p>	<p>1.- Evaluación de factibilidad técnica: máximo 2 días hábiles.</p> <p>2.- Instalación del servicio: cinco días posteriores a la factibilidad.</p>



	<ul style="list-style-type: none">para actos de administración y pleitos y cobranzas).• Constancia de situación fiscal.		personas morales.		
INSTALACIÓN DEL SERVICIO	<ul style="list-style-type: none">• Firma del contrato de adhesión PROFECO y aviso de privacidad.	Presencial	<p>1.- El titular del servicio.</p> <p>2.- Un representante autorizado que garantice acceso al domicilio para la instalación.</p>	<p>\$800.00 pesos por concepto de gastos de instalación.</p> <p>FORMAS DE PAGO:</p> <p>A) TRANSFERENCIA SPEI.</p> <p>B) EFECTIVO.</p> <p>CARGO RECURRENTE A TARJETA DE DÉBITO O CRÉDITO.</p>	5 días.
REPORTE DE FALLAS/INTERRUPCIONES.	<p>Proporcionar los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nombre del titular.• Número de contrato.• Descripción del servicio contratado.	<p>1.- Teléfono (Centro de Atención Telefónica - CAT).</p> <p>2.- Correo electrónico.</p>	<p>1.-El titular del servicio.</p> <p>2.-Un representante autorizado.</p>	Gratuito.	<p>1.- 24 horas para atención inicial y factibilidad.</p> <p>2.- El tiempo efectivo de reparación dependerá del</p>



	<ul style="list-style-type: none">• Número de contacto.				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.	Gratis.	1.- Respuesta en un máximo de 48 horas hábiles. 2.- Aplicación de la bonificación en la próxima factura.
DEVOLUCIÓN DE CARGOS INDEBIDOS	<ul style="list-style-type: none">• 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.	Gratis.	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: <ul style="list-style-type: none">• 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).	Gratis.	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).	1.- El titular del servicio. 2.- Un representante.	Aplica cotización individual, dependiendo de las condiciones del mantenimiento.	Se programa en horarios de bajo tráfico, con notificación previa al



		2.-Correo electrónico.	ante autorizada o (con carta poder).		usuario al menos 24 horas antes de la ejecución.
DOMICILIACIÓN DE COBRO.	Tarjeta de débito o crédito vigente y desbloqueada para pagos en línea.	1.- Página web. 2.- Teléfono (Centro de Atención Telefónica - CAT).	1.- El titular del servicio. 2.- Un representante autorizada o (con carta poder).	Gratis.	24 horas.