

# CATÁLOGO DE TRÁMITES

TRÁMITE	REQUISITOS	MEDIO PARA REALIZARLO	QUIÉN PUEDE REALZARLO	COSTO DEL TRAMITE	DURACIÓN DEL TRAMITE
Contratación.	1.- Identificación oficial vigente (INE, Pasaporte, Licencia de manejo, visa laser) 2.- Comprobante de Domicilio, 3.- Número telefónico.	Presencial, (En oficina o en domicilio del cliente).	El Titular	\$ 200 (Doscientos pesos 00/100 M.N.)	20 minutos
Instalación de servicio.	1.- Que la mufa tenga una altura mínima de 5 metros. 2.- Si el servicio se va a realizar por ductería, no tiene que haber otro servicio instalado, 3.- Para realizar la instalación, deberá de estar presente una persona adulta en domicilio para recibir técnico, en caso contrario, se reagendará la atención. 4.- Si la instalación requiere que la acometida cruce terreno del vecino, el cliente deberá de solicitar el permiso con anticipación, 5.- El servicio de tv llega a un solo equipo de tv. 6.- El cliente cotejará la calidad de la instalación mediante firma de conformidad al finalizar los trabajos.	En domicilio del usuario.	Técnico	Va incluido en el costo de Contratación.	Hasta 10 días naturales
Cancelación de Servicio	1.- Presentar Identificación oficial vigente del Titular 2.- Entregar equipo asignado en comodato.	Presencial en Oficina	El Titular (en caso de representación se deberá de presentar una carta poder simple con copia	Gratis	30 minutos

			de la identificación de la persona Titular).		
Cambio de Nombre del contrato.	Identificación de la persona Titular actual e identificación del nuevo Titular.	Presencial en Oficina	El Titular (en caso de representación se deberá de presentar una carta poder simple con copia de la identificación de la persona Titular).	Gratis	20 minutos.
Reportes de Fallas (quejas)	1.- Proporcionar a nombre de quién está el servicio y/o número de Contrato. 2.-Informe de la falla.	Presencial y/o vía telefónica	El Titular (en caso de representación se deberá de presentar una carta poder simple con copia de la identificación de la persona Titular).	Gratis	24 horas a partir de que se levanta el reporte de atención.
Cambio de Velocidad de Internet	Presentar Identificación oficial vigente del Titular.	Presencial en Oficina	El Titular (en caso de representación se deberá de presentar una carta poder simple con copia de la identificación de la persona Titular).	\$ 50 (Cincuenta pesos 00/100 M.N.)	20 minutos.
Reconexión de Cable	Realizar el pago de la mensualidad y de la reconexión del servicio.	Presencial/ Transferencia bancaria/ Pago directo en banco.	El interesado	\$ 50 (Cincuenta pesos 00/100 M.N.)	24 horas
Reconexión de Internet	Realizar el pago de la mensualidad y de la reconexión del servicio.	Presencial/ Transferencia bancaria/ Pago directo en banco.	El interesado	\$ 50 (Cincuenta pesos 00/100 M.N.)	12 horas

Cambio de Domicilio	1.- Presentar Identificación oficial vigente del Titular 2.- Nuevo comprobante de domicilio.	Presencial en Oficina	El Titular. En caso de representación, una carta poder simple con copia de la identificación del titular.	\$150 (Ciento cincuenta pesos 00/100 M.N.)	24 horas
Cambio de servicio (equipo)	Presentar Identificación oficial vigente del Titular.	Presencial en Oficina	El Titular. En caso de representación, una carta poder simple con copia de la identificación del titular.	\$ 100 (Cien pesos 00/100 M.N.)	24 horas
Cableado tv adicional.	Presentar Identificación oficial vigente del Titular	Presencial en Oficina	El Titular. En caso de representación, una carta poder simple con copia de la identificación del titular	\$120 (Ciento veinte pesos 00/100 M.N.)	72 horas
Cableado adicional para conexión de dispositivo de Internet.	Presentar Identificación oficial vigente del Titular	Presencial en Oficina	El Titular. En caso de representación, una carta poder simple con copia de la identificación del titular	\$120 (Ciento veinte pesos 00/100 M.N.)	72 horas
Visita técnica	Presentar Identificación oficial vigente del Titular	Presencial en Oficina	El Titular. En caso de representación, una carta poder simple con copia de la identificación del titular.	\$60 (Sesenta pesos 00/100 M.N.)	96 horas

Cambio de Acometida.	Presentar Identificación oficial vigente del Titular	Presencial en Oficina	El Titular. En caso de representación, una carta poder simple con copia de la identificación del titular	\$150 cincuenta pesos 00/100 M.N.)	(Ciento pesos 24 horas
----------------------	--	-----------------------	--	------------------------------------	---------------------------

