

CATÁLOGO DE TRÁMITES

TRÁMITE	REQUISITOS	MEDIO PARA REALIZARLO	QUIEN PUEDE REALIZARLO	COSTO DEL TRÁMITE	DURACIÓN DEL TRÁMITE
1. Contratación del servicio de internet.	1. Identificación vigente y 1 Copia (-INE; pasaporte, etc.). 2. Firma del contrato.	Presencial en horario de oficina y vía telefónica.	-Titular.	Costo de la instalación (uso doméstico). \$2000.00 MXN.	5 días hábiles.
2. Reporte de Fallas	1. Identificación vigente (-INE; pasaporte, etc.). 2. Nombre del titular del servicio.	Presencial en horario de oficina y vía telefónica.	Titular y en caso de ser presencial y que no sea el titular del servicio tendrá que llevar una carta poder sencilla con copia de la INE del titular.	Gratuito	24 horas.
3. Solicitud de cambio de contraseña del wifi.	1. Identificación vigente (-INE; pasaporte, etc.). 2. Nombre del titular del servicio.	Presencial en horario de oficina y vía telefónica.	-Titular. -Persona Asignada (Con previa autorización y aviso del titular).	Gratuito (1 vez al mes, no recurrente).	24 horas.
4. Cambio de domicilio del servicio.	1. Identificación vigente (INE, pasaporte, etc.). 2. Copia del contrato.	Presencial en horario de oficina y vía telefónica.	El titular y en caso que no sea este con una carta poder sencilla con copia de la INE del titular	\$400.00 MXN. Primera ocasión. \$800.00 MXN. Segunda ocasión.	3 días hábiles.
5. Falla técnica, por consecuencia del cliente.	1. Identificación vigente (-INE; pasaporte, etc.). 2. Nombre del titular del servicio.	Presencial en horario de oficina y vía telefónica.	-Titular. -Persona Asignada (Con previa autorización y aviso del titular).	Costo del material o equipo a reemplazar.	2 días hábiles.

6. Re ubicación de sitio para el router.	1. Identificación vigente (-INE; pasaporte, etc.). 2. Nombre del titular del servicio.	Presencial en horario de oficina y vía telefónica.	-Titular. -Persona Asignada (Con previa autorización y aviso del titular).	Gratuito	3 días hábiles.
7. Extensión de zona del WiFi.	1. Identificación vigente (-INE; pasaporte, etc.). 2. Nombre del titular del servicio.	Presencial en horario de oficina y vía telefónica.	-Titular. -Persona Asignada (Con previa autorización y aviso del titular).	\$800.00 MXN.	3 días hábiles.
8. Re ubicación de sitio de la instalación.	1. Identificación vigente (-INE; pasaporte, etc.). 2. Nombre del titular del servicio.	Presencial en horario de oficina y vía telefónica.	-Titular. -Persona Asignada (Con previa autorización y aviso del titular).	Gratuito (Dentro del mismo domicilio).	3 días hábiles.
9. Re activación del servicio, por pago tardío.	1. Identificación vigente (INE, pasaporte, etc.). 2. Copia del contrato. 3. Última factura pago.	Presencial en horario de oficina y vía telefónica.	-Titular. -Persona Asignada (Con previa autorización y aviso del titular).	Gratuito (Se debe de confirmar el pago correspondiente por los medios indicados previamente acordado).	12 horas.
10. Cancelación del servicio.	1. Identificación vigente (INE, pasaporte, etc.). 2. Copia del contrato. 3. Última factura pago.	Presencial en horario de oficina y vía telefónica.	El titular y en caso que no sea este con una carta poder sencilla con copia de la INE del titular.	Gratuito	24 horas.