

Zamora, Michoacán a 17/07/2021

CATÁLOGO DE TRÁMITES:

| TRÁMITE | REQUISITOS | MEDIO PARA REALIZARLO | QUIEN PUEDE REALIZARLO | COSTO DEL TRÁMITE | DURACIÓN DEL TRÁMITE |
|-----------------------------|---|----------------------------------|--|-----------------------------------|--|
| 1. Cancelación del servicio | Identificación vigente (-INE; pasaporte, etc.) Última factura pago. | Presencial en horario de oficina | Titular o asignado con carta poder sencilla con copia del INE del titular. | Gratuito | 24 horas. |
| 2. Reporte de Fallas | Nombre del titular. Descripción de la falla. | Presencial y vía telefónica | Titular o familiar. | Gratuito | 24 horas. |
| 3. Reconexión del servicio. | Nombre del titular, comprobante del pago de la recarga mensual vigente. | Presencial y vía telefónica | Titular o familiar. | Costo de la recarga del servicio. | Mismo día en horario laborable, máximo 24 horas. |

| | | | | | |
|---|---|-----------------------------|---------------------|---|------------------------|
| 4. Contratación de servicio. | Identificación vigente del próximo titular (-INE; pasaporte, etc.) Comprobante de domicilio o dirección de lugar de la instalación. Número de teléfono del titular. Email del titular. Estudio de factibilidad. | Presencial y vía telefónica | Titular | Costo del equipo del kit inicial (antena, poe, cableado, modem). Costo de instalación. | De 1 a 5 días hábiles. |
| 5. Recarga mensual de servicio. | Número de cuenta de la recarga. Envío de comprobante por whatsapp o email. | Whatsapp | Titular o familiar. | Costo de la recarga del servicio. | De inmediato. |
| 6. Solicitud de ampliación del servicio (aumento de velocidad). | Nombre del titular. Estudio de factibilidad. | Presencial y vía telefónica | Titular | Costo de la diferencia de la recarga del servicio. | 24 horas. |



| | | | | | |
|---------------------------------------|---|--------------------------------------|---------|--|--|
| 7. Solicitud de cambio de contraseña. | Nombre del cliente. Modem. | Presencial o visita domiciliaria. | Titular | Si es visita domiciliaria se cobran \$150.00, si el cliente lo hace de manera presencial no tiene costo. | De 1 a 5 días hábiles en visita domiciliaria. De inmediato si el cliente asiste presencialmente con su modem. |
| 8. Cambio de domicilio. | Identificación vigente del próximo titular (-INE; pasaporte, etc.) Nuevo comprobante de domicilio o dirección de la nueva instalación. | Presencial o por llamada telefónica. | Titular | \$800 más cableado excedente (incluye 20 m) | De 1 a 5 días hábiles. |