



## CATÁLOGO DE TRÁMITES

### EMIGDIO PRIETO PRIETO.

| 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"> <li>• Acta constitutiva.</li> <li>• Poder del representante legal</li> </ul> | <p>1.- Presencial.</p> <p>2.- Por teléfono.</p> | <p>1.- El titular del servicio.</p> <p>2.- Un represent ante legal con carta poder en caso de ser persona física.</p> <p>3.- Represen tante legal autorizad o en caso de</p> | <p>1.- \$1000.00 por concepto de instalación.</p> <p>FORMAS DE PAGO:</p> <p>A) TRANSFERENCIA SPEI.</p> <p>B) EFECTIVO.</p> | <p>1.- Evaluación de factibilidad técnica: máximo 2 días hábiles.</p> <p>2.- Instalación del servicio: cinco días posteriores a la factibilidad.</p> |



|                                    |                                                                                                                                                        |                                                                                    |                                                                                                                               |                                                                                                             |                                                                                                |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                    | (con facultades para actos de administración y pleitos y cobranzas). <ul style="list-style-type: none"> <li>Constancia de situación fiscal.</li> </ul> |                                                                                    | personas morales.                                                                                                             |                                                                                                             |                                                                                                |
| INSTALACIÓN DEL SERVICIO           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Firma del contrato de adhesión PROFECO y aviso de privacidad.</li> </ul>                                        | Presencial                                                                         | 1.- El titular del servicio.<br><br>2.- Un represent ante autorizad o que garantice acceso al domicilio para la instalació n. | \$1000.00 pesos por concepto de gastos de instalación.<br><br>FORMAS DE PAGO:<br><br>A) TRANSFERENCIA SPEI. | 5 días.                                                                                        |
| REPORTE DE FALLAS/INTERRRUPCIONES. | Proporcionar los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre del titular.</li> <li>Número de contrato.</li> </ul>                  | 1.- Teléfono (Centro de Atención Telefónica - CAT).<br><br>2.- Correo electrónico. | 1.-El titular del servicio.<br><br>2.-Un represent ante                                                                       | Gratuito.                                                                                                   | 1.- 24 horas para atención inicial y factibilidad.<br><br>2.- El tiempo efectivo de reparación |



|                                |                                                                                                                                                  |                                                                                                                                             |                          |           |                                                                                                                                                        |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción del servicio contratado.</li> <li>• Número de contacto.</li> </ul>                          |                                                                                                                                             | autorizado.              |           | dependerá del estudio de factibilidad.                                                                                                                 |
| SOLICITUD DE BONIFICACIONES    | 1.- Datos del servicio afectado.<br><br>2.- Evidencia del problema (si aplica).                                                                  | 1.- Teléfono (Centro de Atención Telefónica - CAT).<br><br>2.- Correo electrónico.                                                          | El titular del servicio. | Gratuito. | 1.- Respuesta en un máximo de 48 horas hábiles.<br><br>2.- Aplicación de la bonificación en la próxima factura.                                        |
| DEVOLUCIÓN DE CARGOS INDEBIDOS | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de la factura o estado de cuenta.</li> <li>• Evidencia del cobro indebido (si aplica).</li> </ul> | 1.- Teléfono (Centro de Atención Telefónica - CAT).<br><br>2.- Correo electrónico.<br><br>3.- Presencial en centros de atención al cliente. | El titular del servicio. | Gratuito. | 1.- Respuesta en un plazo de 2 a 5 días hábiles.<br><br>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.<br>2.- Identificación oficial del titular.<br>3.- En caso de terceros: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta poder simple.</li> <li>• Identificación oficial del titular y del representante.</li> </ul> | 1.- Presencial.<br>2.- Por teléfono.                        | 1.- El titular del servicio.<br>2.- Un represent ante autorizad o (con carta poder). | Gratuito.                                                                | 1.- Confirmación de recepción de la solicitud: 24 horas.<br><br>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).<br><br>. | El titular del servicio.                                                             | Aplica cotización individual, dependiendo de las condiciones del cambio. | 1.- Confirmación del cambio en un máximo de 48 horas hábiles.<br><br>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).<br>. | 1.- El titular del servicio.<br>2.- Un represent ante autorizad o (con carta poder). | Aplica cotización individual, dependiendo de las condiciones del mantenimiento. | Se programa en horarios de bajo tráfico, con notificación previa al 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.- Teléfono (Centro de Atención Telefónica - CAT).     | 1.- El titular del servicio.<br>2.- Un represent ante autorizad o (con carta poder). | Gratuito.                                                                       | 24 horas.                                                                                                            |