



INSTALACIÓN Y SUMINISTRO DE TELECOMUNICACIONES
¡PARA NOSOTROS ES UN PLACER PONER NUESTRA COMPAÑÍA A SU SERVICIO!

CATALOGO DE TRAMITES PARA CLIENTES ISTELECOM

TRÁMITE	REQUISITOS	MEDIO PARA REALIZARLO	QUIEN PUEDE REALIZARLO	COSTO DEL TRÁMITE	DURACIÓN DEL TRÁMITE
1. Cancelación del servicio	1. Identificación vigente (-INE; pasaporte, etc.) 2. Motivos por los cuales se cancela el servicio.	Presencial o vía telefónica al número (722 573 3626).	<ul style="list-style-type: none"> El titular y en caso que no sea este con una carta poder sencilla con copia de la INE del titular. Presentar la carta poder al técnico cuando se recoja el equipo. El cliente tiene que entregar los equipos que se le prestaron al momento de hacer la instalación. Los equipos tienen que estar en buenas condiciones, en caso de no ser así, el cliente tiene que pagar el costo de recuperación del equipo. 	Gratuito	24 horas.
2. Reporte de Fallas.	1. Identificación vigente del titular (-INE; pasaporte, etc.)	Presencial, vía telefónica o mensaje por medio de whatsapp al	<ul style="list-style-type: none"> Titular y en caso de ser presencial y que no sea el titular del servicio tendrá que llevar una carta poder 	Falla causada por el cliente tiene un costo de	24 horas.

Calle independencia No 76 segundo piso, local 2, 52060 Xonacatlán, Méx.



INSTALACIÓN Y SUMINISTRO DE TELECOMUNICACIONES
¡PARA NOSOTROS ES UN PLACER PONER NUESTRA COMPAÑÍA A SU SERVICIO!

		número (722 573 3626).	<p>sencilla con copia de la INE del titular.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En caso de que el técnico tenga que ir al domicilio, tiene que atenderlo una persona mayor de edad. • Para solicitar la asistencia el cliente tiene que mencionar el nombre a quien está el servicio y especificar la falla que presenta. 	asistencia de \$100.00 pesos.	
3. Cambio de domicilio	<p>1. Identificación vigente del titular (-INE; pasaporte, etc.)</p> <p>2. Ubicación del domicilio nuevo.</p>	Presencial, vía telefónica o mensaje por medio de whatsapp al número (722 573 3626).	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • En caso de que el técnico tenga que ir al domicilio, tiene que atenderlo una persona mayor de edad. • El cliente tiene que enviar el domicilio nuevo para verificar que si contamos con cobertura. 	El costo del cambio de domicilio es de \$200.00 pesos	72 horas

Calle independencia No 76 segundo piso, local 2, 52060 Xonacatlán, Méx.



INSTALACIÓN Y SUMINISTRO DE TELECOMUNICACIONES

¡PARA NOSOTROS ES UN PLACER PONER NUESTRA COMPAÑÍA A SU SERVICIO!

4. Cambio de contraseñas en el router wifi	1. Identificación vigente del titular (-INE; pasaporte, etc.)	Presencial, vía telefónica, mensaje por medio de whatsapp al número (722 573 3626) y vía remota.	<ul style="list-style-type: none"> • 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 autorizando el cambio de contraseña. • El cliente puede solicitar el manual para cambio de contraseña, en caso necesario puede solicitar asistencia virtual de soporte técnico gratis, si requiere un técnico tendrá un costo de asistencia. 	Costo de asistencia \$100.00 pesos	72 horas
5. Traspaso de servicio	1. Identificación vigente del titular (-INE; pasaporte, etc.) 2. Identificación vigente del nuevo titular (-INE; pasaporte, etc.), correo electrónico, teléfono, ubicación, domicilio completo.	Presencial, vía telefónica y mensaje por medio de whatsapp al número (722 573 3626).	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • El cliente actual tiene que estar presente para el retiro de los equipos, los técnicos retirarán los equipos e irán al nuevo domicilio en donde el 	Gratuito	72 horas

Calle independencia No 76 segundo piso, local 2, 52060 Xonacatlán, Méx.



INSTALACIÓN Y SUMINISTRO DE TELECOMUNICACIONES

¡PARA NOSOTROS ES UN PLACER PONER NUESTRA COMPAÑÍA A SU SERVICIO!

	3. Carta poder expedida por el primer titular.		nuevo titular tendrá que estar presente y que no sea el titular del servicio tendrá que llevar una carta poder sencilla con copia de la INE del titular. <ul style="list-style-type: none">• Si se traspasa el servicio a otro domicilio aplica la cláusula no 3.		
6. contratación	1. Nombre a quien estará el servicio, correo electrónico, teléfono, domicilio completo, ubicación y referencias de su domicilio (color de casa, que hay en los costados), paquete de internet que requiere. 2.	Precencial, via telefonica y mensaje por medio de whatsapp (722 573 3626).	Cualquier persona puede realizarlo	Dependiendo del tipo de servicio: <ul style="list-style-type: none">• Fibra óptica: \$399.00• Antena: \$1500.00	24 horas
3. Renovación de paquete		Precencial, via telefonica y mensaje por medio	<ul style="list-style-type: none">• Titular y en caso de ser presencial y que no sea el titular del servicio tendrá que	Gratuito	24 horas

Calle independencia No 76 segundo piso, local 2, 52060 Xonacatlán, Méx.



INSTALACIÓN Y SUMINISTRO DE TELECOMUNICACIONES

¡PARA NOSOTROS ES UN PLACER PONER NUESTRA COMPAÑÍA A SU SERVICIO!

		de whatsapp (722 573 3626).	<p>llevar una carta poder sencilla con copia de la INE del titular.</p> <ul style="list-style-type: none"> El cliente se tiene que comunicar con atención al cliente para solicitar la renovación de paquete dependiendo del tipo de servicio que se brinda (internet o fibra óptica). 		
4. Reconexión de servicio	1. Identificación vigente del titular (-INE; pasaporte, etc.)	Precencial, via telefonica y mensaje por medio de whatsapp (722 573 3626).	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	Costo de \$300 pesos	72 horas
5. Cobros de mensualidad	Puede ser el titular del servicio u otra persona autorizada por el titular	Precencial o por medio de whatsapp	<ul style="list-style-type: none"> El cliente se presenta en oficina de atención al cliente donde realizara su pago en efectivo dependiendo del paquete adquirido. En caso de ser transferencia el cliente solicitará el número de cuenta en atención al cliente, realizando su pago 	Dependiendo de su mensualidad	De inmediato

Calle independencia No 76 segundo piso, local 2, 52060 Xonacatlán, Méx.



INSTALACIÓN Y SUMINISTRO DE TELECOMUNICACIONES
¡PARA NOSOTROS ES UN PLACER PONER NUESTRA COMPAÑÍA A SU SERVICIO!

			tiene que enviar su comprobante de pago por medio de mensaje de whatsapp para que le puedan realizar su registro de mensualidad.		
--	--	--	--	--	--

Calle independencia No 76 segundo piso, local 2, 52060 Xonacatlán, Méx.