CATÁLOGO DE TRÁMITES SKYNET INTERNET

TRÁMITE	REQUISITOS	MEDIO PARA REALIZARLO	QUIEN PUEDE REALIZARLO	COSTO DEL TRÁMITE	DURACIÓN DEL TRÁMITE
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO	1.- Identificación oficial (INE, pasaporte, cartilla militar, etc.). 2.- Comprobante de domicilio con antigüedad máxima de 3 meses. 3.- Tarjeta bancaria vigente (en caso de optar por domiciliación). 4.- RFC para el caso de solicitar factura. 4.- Para personas morales: • Acta constitutiva. • Poder del representante legal (con facultades para actos de administración y	1.- Presencial. 2.- En línea (a través del portal web de la empresa). 3.- Por teléfono.	1.- El titular del servicio. 2.- Un representante legal con carta poder en caso de ser persona física. 3.- Representante legal autorizado en caso de personas morales.	1.- Pagando primera mensualidad del plan respectivo. FORMAS DE PAGO: A) TRANSFERENCIA SPEI. B) EFECTIVO. C) CARGO RECURRENTE A TARJETA DE DÉBITO O CRÉDITO.	1.- Evaluación de factibilidad técnica: máximo 2 días hábiles. 2.- Instalación del servicio: cinco días posteriores a la factibilidad.

	pleitos y cobranzas). • Constancia de situación fiscal.				
INSTALACIÓN DEL SERVICIO	• Firma del contrato de adhesión PROFECO y aviso de privacidad.	Presencial	1.- El titular del servicio. 2.- Un representante autorizado que garantice acceso al domicilio para la instalación.	$700.00 pesos por concepto de gastos de instalación. FORMAS DE PAGO: A) TRANSFERENCIA SPEI. B) EFECTIVO. CARGO RECURRENTE A TARJETA DE DÉBITO O CRÉDITO.	5 días.
REPORTE DE FALLAS/INTERRRUPCIONES.	Proporcionar los siguientes datos: • Nombre del titular. • Número de contrato. • Descripción del servicio contratado. • Número de contacto.	1.- Teléfono (Centro de Atención Telefónica - CAT). 2.- Correo electrónico.	1.-El titular del servicio. 2.-Un representante autorizado.	Gratuito.	1.- 24 horas para atención inicial y factibilidad. 2.- El tiempo efectivo de reparación dependerá del estudio de factibilidad.

SOLICITUD DE BONIFICACIONES	1.- Datos del servicio afectado. 2.- Evidencia del problema (si aplica).	1.- Teléfono (Centro de Atención Telefónica - CAT). 2.-Correo electrónico.	El titular del servicio.	Gratuito.	1.- Respuesta en un máximo de 48 horas hábiles. 2.- Aplicación de la bonificación en la próxima factura.
DEVOLUCIÓN DE CARGOS INDEBIDOS	• Copia de la factura o estado de cuenta. • Evidencia del cobro indebido (si aplica).	1.-Teléfono (Centro de Atención Telefónica - CAT). 2.- Correo electrónico. 3.- Presencial en centros de atención al cliente.	El titular del servicio.	Gratuito.	1.- Respuesta en un plazo de 2 a 5 días hábiles. 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. 2.- Identificación oficial del titular. 3.- En caso de terceros: • Carta poder simple.	1.- Presencial. 2.- En línea (correo electrónico). 3.- Por teléfono.	1.- El titular del servicio. 2.- Un representante autorizado (con carta poder).	Gratuito.	1.- Confirmación de recepción de la solicitud: 24 horas. 2.- Finalización del trámite: según adeudos

	• Identificación oficial del titular y del representante.				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). 2.- Correo electrónico.	El titular del servicio.	Aplica cotización individual, dependiendo de las condiciones del cambio.	1.- Confirmación del cambio en un máximo de 48 horas hábiles. 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). 2.-Correo electrónico.	1.- El titular del servicio. 2.- Un representante autorizado (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.- Página web. 2.- Teléfono (Centro de Atención Telefónica - CAT).	1.- El titular del servicio. 2.- Un representante autorizado (con carta poder).	Gratuito.	24 horas.