

## CATALOGO DE TRAMITES

TRÁMITE	REQUISITOS	MEDIO PARA REALIZARLO	QUIEN PUEDE REALIZARLO	COSTO DEL TRÁMITE	DURACIÓN DEL TRÁMITE
Reporte de fallas.	Proporcionar nombre del contratante del servicio.	Mediante el número de atención al cliente (444) 818 3152 (444) 810 5070. Enviando un correo al <a href="mailto:redesyenlaces@mucivaga.mx">redesyenlaces@mucivaga.mx</a>	El titular y usuario del servicio.	Gratuito	15 min o lo que se determine dependiendo de la falla.
Cambio de plan.	Identificación del contratante del servicio. No tener pagos vencidos al momento del cambio.	Mediante el número de atención al cliente (444) 818 3152 (444) 810 5070. Enviando un correo al <a href="mailto:redesyenlaces@mucivaga.mx">redesyenlaces@mucivaga.mx</a>	El titular del servicio.	Cubrir el diferencial del paquete contratado respecto de la renta en garantía, en caso de ser un paquete de mayor costo.	1 a 5 días hábiles.
Cancelación de servicio.	Identificación del contratante del servicio. No tener pagos vencidos al momento del cambio	Mediante el número de atención al cliente (444) 818 3152 (444) 810 5070. Enviando un correo al <a href="mailto:redesyenlaces@mucivaga.mx">redesyenlaces@mucivaga.mx</a>	El titular del servicio.	20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso.	1 a 5 días hábiles.

Cambio de domicilio.	Identificación del contratante del servicio. No tener pagos vencidos al momento del cambio.	Mediante el número de atención al cliente (444) 818 3152 (444) 810 5070 Enviando un correo al <a href="mailto:redesyenlaces@mucivaga.mx">redesyenlaces@mucivaga.mx</a>	El titular del servicio.	\$550.00 M.N	1 a 8 días hábiles.
Bonificación	Proporcionar nombre del contratante del servicio. Fechas del evento.	Mediante el número de atención al cliente (444) 818 3152 (444) 810 5070 Enviando un correo al <a href="mailto:redesyenlaces@mucivaga.mx">redesyenlaces@mucivaga.mx</a>	El titular y usuario del servicio.	Gratis.	Aplicable en el siguiente mes de facturación.