

**SANTIAGO TIANGUISTENCO,
ESTADO DE MÉXICO.**

INDICE

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS -----	2
1.- CONTRATACIÓN -----	2
REQUISITOS-----	2
DURACIÓN-----	3
2.- CANCELACIÓN DEL SERVICIO -----	3
REQUISITOS-----	3
DURACIÓN-----	4
3.- CAMBIO DE DOMICILIO -----	4
REQUISITOS-----	4
DURACIÓN-----	5
4.- CAMBIO DE UBICACIÓN -----	5
REQUISITOS-----	5
DURACIÓN-----	6
5.- TV ADICIONAL -----	6
REQUISITOS-----	6
DURACIÓN-----	6
6.- ATENCIÓN A CLIENTES -----	7
7.- CONTACTO -----	7
8.- PAGOS -----	8
9.- CALIDAD DE LOS SERVICIOS -----	8

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1.- CONTRATACIÓN

El proveedor ofrecerá al público en general el servicio que comercializa a nivel de telecomunicaciones en diversos medios de comunicación.

La contratación de nuestro servicio será siempre y cuando cumpla con las expectativas buscadas por el consumidor , para lo cual deberá de acudir directamente a cualquiera de nuestras sucursales debidamente identificadas con domicilio y ubicación dentro de nuestro portal de internet www.usatelecom.com.mx o bien llamar a nuestros teléfonos de su sucursal más cercana para acercar a un miembro de nuestro personal para que acuda directamente a la puerta de su domicilio y levante el contrato correspondiente.

Se le hará saber al suscriptor de nuestro aviso de privacidad, carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como de nuestro contrato de adhesión previamente autorizado por la Procuraduría Federal del Consumidor, y los cuales se encuentran a la vista del mismo en cada una de nuestras sucursales, en nuestro portal de internet o bien si así lo desea el suscriptor se le pueden hacer llegar vía correo electrónico, previa autorización, y se le entregara copia de la caratula de su contrato como comprobante.

REQUISITOS

- **1.-** Identificación oficial, entendiéndose para esto:
 - A) la Credencial de Elector (IFE) (INE)
 - B) Cedula profesional
 - C) Pasaporte
 - D) Licencia de conducir
- **2.-** comprobante de domicilio
 - A) predial
 - B) agua
 - C) Luz
 - D) Escrituras de propiedad
 - E) Tarjeta de circulación
- **3.-** Que el domicilio donde se requiera el servicio no se encuentre con adeudo en la base de datos del proveedor.

DURACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Si el suscriptor opta por realizar la contratación directamente en alguna de nuestras sucursales, el tiempo máximo de alta en sistema como cliente del proveedor no excederá de 20 minutos, siempre y cuando el suscriptor cuente al momento con la documentación requerida para la contratación.

Si el suscriptor opta por que su contratación se haga de manera directa en su domicilio, el proveedor mandará de manera inmediata a uno de nuestros agentes a realizar la contratación, para lo cual el tiempo de espera del agente en su domicilio no excederá de 24 horas.

2.- CANCELACIÓN DEL SERVICIO:

Si nuestro suscriptor quiere cancelar el servicio contratado con el proveedor, tiene que acudir directamente a cualquiera de nuestras sucursales, solicitando de manera inmediata la cancelación del servicio de televisión restringida para lo cual deberá de realizar la manifestación dado que el proveedor no maneja cajas digitales; El suscriptor deberá de dar una breve explicación del motivo por el cual decide cancelar el servicio contratado con el proveedor, posterior a esto se le generara una hoja de cancelación la cual tendrá que firmar para que se pueda girar la orden de corte al departamento técnico.

La cancelación de nuestro servicio no está sujeta a un costo adicional, pues no contamos con plazos forzosos, lo que implica que nuestros suscriptores pueden cancelar el servicio contratado en el momento que así lo considere, para lo cual la única condicionante es que se encuentre al corriente con el pago de su mensualidad o bien que realice los pagos adeudados al domicilio que se cancela.

REQUISITOS

- **1.-** Presentarse el titular o con carta poder firmada por el titular del servicio autorizando para realizar dicha cancelación.
- **2.-** Identificación oficial, pudiendo ser cualquiera de las siguientes:
 - A) la Credencial de Elector (IFE) (INE)
 - B) Cédula profesional
 - C) Pasaporte
 - D) Licencia de conducir
- **3.-** La Cancelación No tiene costo si el suscriptor va al corriente de su mensualidad.
- **4.-** Si ha disfrutado algunos días, se le cobra lo que automáticamente arroja el sistema.

DURACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Si el servicio que se está cancelando es el servicio de televisión restringida, tardará un máximo de 10 minutos en sucursal para dar de baja en sistema más un máximo de 24 horas para que el equipo técnico se traslade al domicilio del suscriptor a realizar el corte correspondiente.

3.- CAMBIO DE DOMICILIO:

Si el suscriptor se cambia de domicilio y quiere seguir con el servicio contratado tiene que acudir a cualquiera de nuestras sucursales a solicitar el cambio de domicilio y realizar el pago correspondiente de acuerdo a la tarifa vigente en el momento en que se solicite y las cuales pueden ser consultadas directamente en cualquiera de nuestras sucursales o si así lo desea en la página del proveedor www.usatelecom.com.mx o bien en el portal del Instituto Federal de Telecomunicaciones www.ift.org.mx

REQUISITOS

- **1.-** Presentarse el titular o persona autorizada con carta poder, autorizando a solicitar el cambio.
- **2.-** Presentarse con identificación oficial, pudiendo ser:
 - A) la Credencial de Elector (IFE) (INE)
 - B) Cédula profesional
 - C) Pasaporte
 - D) Licencia de conducir
- Comprobante del nuevo domicilio
 - A) predial
 - B) agua
 - C) Luz
 - D) Escrituras de propiedad
 - E) Tarjeta de circulación
- **3.-** Realizar el pago en efectivo de acuerdo a la tarifa vigente por el cargo.

DURACIÓN

El trámite en sucursal durara máximo 15 minutos, mientras que el cambio de domicilio físicamente de un lugar a otro se realizara en un lapso máximo de 5 días hábiles de acuerdo a la carga de trabajo en la zona.

4.- CAMBIO DE UBICACIÓN:

El cambio de ubicación consiste en la intención del suscriptor de mover de lugar la ubicación del modem para el servicio de internet o bien mover el televisor hasta donde se conectó el cable del poste de la calle, para lo cual deberá de acudir de manera directa a cualquiera de nuestras sucursales solicitando dicho trámite previo pago de costos por el cambio de acuerdo a la tarifa vigente que en ese momento tenga el proveedor del servicio y los cuales pueden ser consultados directamente en las sucursales del proveedor o si así lo desea en la página del proveedor www.usatelecom.com.mx o bien en el portal del Instituto Federal de Telecomunicaciones www.ift.org.mx

REQUISITOS

- **1.-** Presentarse el titular o persona autorizada con carta poder firmada por el titular del servicio para realizar el trámite solicitado.
- **2.-** Identificación oficial, pudiendo ser cualquiera de las siguientes:
 - A) la Credencial de Elector (IFE) (INE)
 - B) Cédula profesional
 - C) Pasaporte
 - D) Licencia de conducir
- **3.-** Realizar el pago correspondiente en efectivo.

DURACIÓN

El proveedor deberá efectuar el cambio de ubicación en el domicilio del suscriptor en un tiempo que no exceda a los 5 días naturales posterior al realizar su pago.

5.- TV ADICIONAL

El suscriptor que tenga contratado el servicio de televisión restringida, en cualquier momento puede solicitar la instalación de una tv adicional en el domicilio contratado, siempre y cuando no exceda de 6 televisores por domicilio. El suscriptor deberá de acudir a la sucursal más cercana para solicitar la instalación de una Tv adicional, realizando el pago que por ello corresponda, de acuerdo a las tarifas vigentes para ello en ese momento y que puede ser consultada en cualquiera de nuestras sucursales o si así lo desea en la página del proveedor www.usatelecom.com.mx o bien en el portal del Instituto Federal de Telecomunicaciones www.ift.org.mx

REQUISITOS

- **1.-** Presentarse el titular o persona autorizada con carta poder firmada por el titular del servicio para realizar el trámite solicitado.
- **2.-** Identificación oficial, pudiendo ser cualquiera de las siguientes:
 - A) la Credencial de Elector (IFE) (INE)
 - B) Cédula profesional
 - C) Pasaporte
 - D) Licencia de conducir
- **3.-** Estar al corriente con el pago del servicio

DURACIÓN

Posterior a la solicitud de la televisión adicional, nuestro equipo de técnicos pondrá en lista la instalación, la cual deberá ser en un tiempo máximo de 10 días hábiles.

ATENCIÓN A CLIENTES

El proveedor de servicios trabaja constantemente en la capacitación hacia nuestro personal que de manera directa da la atención a cada uno de nuestros suscriptores, por lo que se tiene planeado anualmente programación y cursos para siempre dar una mejor atención a nuestros suscriptores y el público en general.

La atención hacia nuestros clientes puede ser dentro de nuestras sucursales las cuales se encuentran habilitadas para dar atención en un horario de las 9:00 a las 18:00 horas, las cuales están previamente identificadas en nuestra página de internet www.usatelecom.com.mx o bien si el suscriptor así lo desea puede ser atendido vía telefónica a los números locales de cada una de nuestras sucursales para dar una atención rápida y expedita en un horario de las 9:00 a las 18:00 horas de lunes a viernes y los sábados de las 09:00 a las 14:00 horas, y con ello poder coordinar una posible visita en su domicilio particular para atender cualquier falla técnica.

Adicionalmente a esto, con la intención de proporcionar un mejor servicio a nuestros suscriptores, nuestro portal de internet cuenta con una ventanilla de contacto a través de la cual no es necesario que el suscriptor se traslade a una sucursal, pues desde la comodidad de su hogar puede hacernos llegar sus comentarios, los cuales serán atendidos a la brevedad posible y contestados al medio de comunicación que designe para ello., ventanilla de contacto que estará disponible las 24 horas del día los 365 días del año.

CONTACTOS

1.- TELÉFONO

713 6880674

2.- CORREO ELECTRONICO

supercable.santiago@gmail.com

3.- CENTROS DE ATENCION

Calle:Av. Hermenegildo Galeala No. 320

Col. Centro CP 52600, Santiago Tianguistenco, Estado de México

PAGOS

El pago por los servicios contratados con el proveedor deberá de realizarse de acuerdo a lo autorizado por el propio suscriptor al momento de la contratación, circunstancia que se precisa en la carátula del contrato de adhesión.

CALIDAD DE LOS SERVICIOS

El servicio será prestado conforme a los índices y parámetros de calidad establecidos por el Instituto o, en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser inferiores a los primeros y al pago de la tarifa aprobada y registrada ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros suscriptores en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.