



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

<b>1.- CONTRATACIÓN</b> -----	2
REQUISITOS-----	3
DURACIÓN-----	3
<b>2.- CANCELACIÓN DEL SERVICIO</b> -----	3
REQUISITOS-----	4
DURACIÓN-----	4
<b>3.- CAMBIO DE DOMICILIO</b> -----	4
REQUISITOS-----	5
DURACIÓN-----	5
<b>4.- CAMBIO DE UBICACIÓN</b> -----	5
REQUISITOS-----	6
DURACIÓN-----	6
<b>5.- TV ADICIONAL</b> -----	6
REQUISITOS-----	6
DURACIÓN-----	7
<b>6.- RECONEXION</b> _____	7
REQUISITOS-----	7
DURACIÓN-----	7
<b>7.- RECONTRATAcion</b> _____	8
REQUISITOS-----	8
DURACIÓN-----	8
<b>8.-ATENCIÓN A CLIENTES</b> -----	9
<b>9.- CONTACTO</b> -----	9
<b>10.- PAGOS</b> -----	10
<b>11.- CALIDAD DE LOS SERVICIOS</b> -----	10

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## 1.- CONTRATACION

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

La contratación de cualquiera de nuestros servicios 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.telecable3play.com](http://www.telecable3play.com) o bien llamar a nuestros teléfonos de su sucursal más cercana para saber si su domicilio se encuentra en nuestra zona de cobertura o los promotores de ventas pueden realizar su contrato dependiendo de la zona en que se encuentren.

Se le hará saber al suscriptor de nuestras mensualidades de pronto pago y con cargos, 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.

Se le informa al suscriptor que los equipos y accesorios necesarios para recibir el servicio ya sea televisión o internet son propiedad del proveedor mismos que se entregan al suscriptor en comodato (préstamo), por lo cual el suscriptor se compromete a la guarda, custodia y conservación de los equipos hasta la terminación del presente contrato.

### REQUISITOS

- 1.- Identificación oficial, entendiéndose para esto:
  - A) la Credencial de Elector (IFE)
  - 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.
- A) En caso de adeudo en el inmueble se podrá contratar exhibiendo el contrato de arrendamiento del inmueble en cuestión.

## **DURACIÓN**

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.

## **2.- CANCELACION 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, teniendo que llevar el Modem que se le instaló en su domicilio (para el caso del servicio de internet) ya que es propiedad de la empresa, para el caso de televisión restringida basta con la sola 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 generará una hoja de cancelación la cual tendrá que firmar para que se pueda girar la orden de corte al departamento técnico.

La cancelación de cualquiera de nuestros servicios no está sujeto 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)
  - B) Cedula profesional
  - C) Pasaporte
  - D) Licencia de conducir
- 3.- Entregar equipo de internet (para el caso del servicio de internet).
- 4.- La Cancelación No tiene costo si el suscriptor va al corriente de su mensualidad.
- 5.- Si ha disfrutado algunos días, se le cobra lo que automáticamente arroja el sistema.

## DURACIÓN

Si el servicio que se está cancelando es el servicio de internet, la cancelación tardara no máximo de 10 minutos en lo que se da de baja en el sistema del proveedor.

Si el servicio que se está cancelando es el servicio de televisión restringida, tardara 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.telecable3play.com](http://www.telecable3play.com) o bien en el portal del Instituto Federal de Telecomunicaciones [www.ift.org.mx](http://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)
  - B) Cedula 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 dentro del domicilio, 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.telecable3play.com](http://www.telecable3play.com) o bien en el portal del Instituto Federal de Telecomunicaciones [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx).

Es importante manifestar que en caso de que el suscriptor realice algún movimiento interno dentro del domicilio sin consentimiento expreso de parte de la empresa y dañe alguna conexión o aparato los costos de reparación o cambio de los mismos correrán por parte del suscriptor.

## **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)
  - B) Cedula 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 4 televisores por domicilio. El suscriptor deberá 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.telecable3play.com](http://www.telecable3play.com) o bien en el portal del Instituto Federal de Telecomunicaciones [www.ift.org.mx](http://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)
  - B) Cedula 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 5 días hábiles.

## **6.- RECONEXION:**

Si el suscriptor no pago a tiempo su mensualidad y se le realizo el corte, si quiere seguir con el servicio contratado tiene que acudir a cualquiera de nuestras sucursales a 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.telecable3play.com](http://www.telecable3play.com) o bien en el portal del Instituto Federal de Telecomunicaciones [www.ift.org.mx](http://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)
  - B) Cedula 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 10 minutos, mientras que la reconexión se realizara en un lapso máximo de 5 días hábiles de acuerdo a la carga de trabajo en la zona.

## **7.- RECONTRATACION:**

Si el suscriptor el cual ya contaba con nuestro servicio pero desea volver a recontractarlo tiene que acudir a cualquiera de nuestras sucursales a 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.telecable3play.com](http://www.telecable3play.com) o bien en el portal del Instituto Federal de Telecomunicaciones [www.ift.org.mx](http://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)
  - B) Cedula 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.
  - A) Que el domicilio donde se requiera el servicio no se encuentre con adeudo en la base de datos del proveedor.
  - B) En caso de adeudo en el inmueble y si se es rentista se podrá contratar exhibiendo el contrato de arrendamiento del inmueble en cuestión.

## **DURACIÓN**

El trámite en sucursal durara máximo 10 minutos, mientras que la reconexión se realizara en un lapso máximo de 5 días hábiles de acuerdo a la carga de trabajo en la zona.

## **8.- 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 tención hacia nuestros clientes puede ser dentro de nuestras sucursales las cuales se encuentras habilitadas para dar atención en un horario de las 9:00 a



las 17:00 horas, las cuales están previamente identificadas en nuestra página de internet [www.telecable3play.com](http://www.telecable3play.com) 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 17:00 horas de lunes a viernes y los sábados de las 09: 00 a las 14:00 horas.

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 traslada 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.

## **9.-CONTACTOS**

### **1.- TELEFONOS**

(722) 2148578

### **2.- CORREO ELECTRONICO**

mediacomtoluca12@gmail.com

## **CENTROS DE ATENCION**

calle Andrés Quintana Roo #310 local #1 Colonia La Merced (Monjas), de Toluca, Estado de México

## **10.- 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 caratula del contrato de adhesión.

## **11.- CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

El Servicio será prestado conforme a los índices y parámetros de calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) 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.