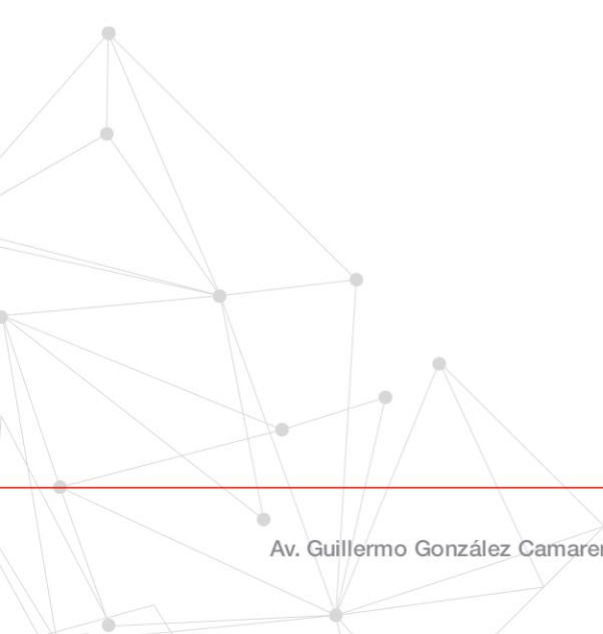


**ANEXO UNO
DE LAS CONDICIONES LEGALES PARA EL
ACCESO Y UTILIZACIÓN DE SERVICIOS COMERCIALES**

CATÁLOGO DE TRÁMITES



Tipo	Trámite	Requisitos	Plazo de Resolución
Consultas	Consultas sobre estatus de la Cuenta en general, saldos, proyectos en implementación y Requerimientos en proceso	Contactar vía telefónica o mediante correo electrónico al Ejecutivo de Experiencia al Cliente asignado a la Cuenta, indicando el detalle y motivo de la Consulta, Requerimiento o Aclaración de su servicio.	de 2 a 4 horas hábiles
Quejas y Aclaraciones	Levantamiento de Quejas sobre la calidad en la atención y servicio brindado	Contactar vía telefónica o mediante correo electrónico al Ejecutivo de Experiencia al Cliente asignado a la Cuenta, indicando el detalle y motivo de la Consulta, Requerimiento o Aclaración de su servicio.	2 horas hábiles para levantamiento de la Queja, y la resolución dependerá de cada caso según el tratamiento acordado con el Cliente.
Quejas y Aclaraciones	Solicitud de ajustes a la Factura por incumplimiento en la disponibilidad del servicio acordado en Contrato, o cargos incorrectos.	Detalle y justificación del incumplimiento al SLA acordado, o bien sobre el cargo detectado como incorrecto. Dicha información será sometida al Comité interno de Ajustes de Maxcom para dictaminar la procedencia y resolución de cada caso.	20 días hábiles
Solicitud Administrativa	Cesión de derechos parcial o total / Cambio de razón social	Documentación requerida aplicable para el Cedente y Cesionario: *Identificación oficial vigente del apoderado. *RFC *Poder notarial *Acta constitutiva *Carta Cesión de Derechos original en hoja membretada firmada por ambos representantes (anexo) *Comprobante de domicilio *Carta Solicitud de Consulta Buró de Crédito firmada por	5 días hábiles

		Representante Legal del Cesionario	
Solicitud Administrativa	Unificación o separación de cuentas	Detalle de la nueva distribución de servicios sobre la estructura de Cuentas requerida, correspondientes a la misma razón social.	5 días hábiles
Solicitud Administrativa	Cambio de domicilio fiscal	*Comprobante de nuevo domicilio *Cédula fiscal (RFC) con nuevo domicilio fiscal	1 día hábil
Solicitud Administrativa	Renovación de contratos	*Propuesta comercial firmada *Contrato Marco y Anexo de Servicios firmados por Representante Legal. *Poder notarial facultando al Representante Legal como firmante. *Identificación oficial del Apoderado *Cédula fiscal (RFC) *Carta Solicitud de Consulta Buró de Crédito firmada por Representante Legal *Comprobante de domicilio *Acta Constitutiva *Sujeto a Factibilidad Técnica ejecutada y dictaminada por Ingeniería Maxcom.	10 días hábiles
Solicitud Administrativa	Cambio de Ciclo de Facturación (Fecha de emisión de factura recurrente mensual)	Contactar vía telefónica o mediante correo electrónico al Ejecutivo de Experiencia al Cliente asignado a la Cuenta, indicando el detalle y motivo de la Consulta, Requerimiento o Aclaración de su servicio.	5 días hábiles

Solicitud Administrativa	Solicitud de desglose y envío de CDRs y DIDs sobre el tráfico de llamadas cursado	Contactar vía telefónica o mediante correo electrónico al Ejecutivo de Experiencia al Cliente asignado a la Cuenta, indicando el detalle y motivo de la Consulta, Requerimiento o Aclaración de su servicio.	de 5 a 10 días hábiles, acorde al volumen de información solicitado
Solicitud Técnica	Contratación de Servicios Adicionales	<ul style="list-style-type: none"> *Propuesta comercial firmada *Contrato Marco y Anexo de Servicios firmados por Representante Legal. *Poder notarial facultando al Representante Legal como firmante. *Identificación oficial del Apoderado *Cédula fiscal (RFC) *Carta Solicitud de Consulta Buró de Crédito firmada por Representante Legal *Comprobante de domicilio *Acta Constitutiva *Sujeto a Factibilidad Técnica ejecutada y dictaminada por Ingeniería Maxcom. 	Sujeto a factibilidad y alcance del proyecto en cada caso
Solicitud Técnica	Alta, Baja o Reconfiguración de Ips, Troncales, Cabeceras y/o DIDs	Contactar vía telefónica o mediante correo electrónico al Ejecutivo de Experiencia al Cliente asignado a la Cuenta, indicando el detalle y motivo de la Consulta, Requerimiento o Aclaración de su servicio.	de 2 a 5 días hábiles, acorde al volumen solicitado
Solicitud Técnica	Cambio de Nivel de Restricción por regiones y destinos en llamadas salientes.	Carta Solicitud de Niveles de Restricción proporcionada por el Ejecutivo de Experiencia al Cliente asignado	2 días hábiles

Solicitud Técnica	Cambios de domicilio de servicio / Reubicación de infraestructura instalada	<ul style="list-style-type: none"> *Propuesta comercial firmada *Contrato Marco y Anexo de Servicios firmados por Representante Legal. *Poder notarial facultando al Representante Legal como firmante. *Identificación oficial del Apoderado *Cédula fiscal (RFC) *Carta Solicitud de Consulta Buró de Crédito firmada por Representante Legal *Comprobante de domicilio *Acta Constitutiva *Sujeto a Factibilidad Técnica ejecutada y dictaminada por Ingeniería Maxcom. 	Sujeto a factibilidad y alcance del proyecto en cada caso
Solicitud Técnica	Portabilidad a favor	<ul style="list-style-type: none"> *Propuesta comercial firmada *Contrato Marco y Anexo de Servicios firmados por Representante Legal. *Poder notarial facultando al Representante Legal como firmante. *Identificación oficial del Apoderado *Cédula fiscal (RFC) *Carta Solicitud de Consulta Buró de Crédito firmada por Representante Legal *Comprobante de domicilio *Acta Constitutiva 	5 días hábiles
Solicitud Técnica	Desconexión / Cancelación parcial o total de servicios contratados / Portabilidad en contra	<ul style="list-style-type: none"> *Solicitud formal del Cliente por escrito, firmada por Representante Legal (30 días naturales de anticipación a la fecha de cancelación solicitada). *Saldo al corriente en facturas emitidas sobre los servicios solicitados a cancelar. *Comprobante de pago por concepto de liquidación de penalizaciones declaradas en contrato en caso de aplicar. 	30 días hábiles
Solución de Incidencias	Levantamiento de Trouble Ticket y seguimiento a	Contactar vía telefónica o mediante correo electrónico al Ejecutivo de Experiencia al	Inmediato

	eventos de Incidencia de indisponibilidad del Servicio	Cliente asignado a la Cuenta, indicando el detalle y motivo de la Consulta, Requerimiento o Aclaración de su servicio.	
--	---	--	--

