

| TRÁMITE | REQUISITOS | MEDIO PARA REALIZARLO | QUIEN PUEDE REALIZARLO | COSTO DEL TRÁMITE | DURACIÓN DEL TRÁMITE |
|---|--|---|------------------------------------|--|---|
| Reporte de fallas, quejas o aclaraciones. | Proporcionar nombre del contratante del servicio. | Mediante el número de atención al cliente 444 131 9023 o al 444 490 0822. Enviando un correo al contacto@mucivaga.mx | El titular y usuario del servicio. | Gratis | 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 444 131 9023 o al 444 490 0822. Enviando un correo al contacto@mucivaga.mx | 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 444 131 9023 o al 444 490 0822. Enviando un correo al contacto@mucivaga.mx | El titular del servicio. | \$1,500.00 M.N en caso de cancelación anticipada. | 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 444 131 9023 o al 444 490 0822. Enviando un correo al contacto@mucivaga.mx | El titular del servicio. | \$550.00 M.N | 1 a 8 días hábiles. |

Cualquiera de estos trámites también los puedes realizar en nuestras oficinas de Atencion al Cliente:

- Av. Industrial #3430 -G Col Industrial C.P. 78395 San Luis Potosí, S.L.P. (Entre eje 108 y Eje 110).
Ubicación en Google maps: <https://goo.gl/maps/eVW6uKTQHax8rkoX8>
- Con un horario de atención a clientes de: 8:00 a 18:00 hrs. De lunes a viernes y sábados de 8:00 a 13:00 hrs.

Mapa:

