

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

CATÁLOGO DE TRÁMITES

Trámite	Formato	Requisitos/Procedencia	Vía de Solicitud	Plazo de Respuesta
Contratación de Servicios	N/A	Adquirir una SIM	Directo en Tiendas Soriana	De inmediato
Reembolso de Cargos Indebidos	N/A	Autenticar ser el usuario de la línea, corroborando, nombre y domicilio en caso de que la línea este personalizada, de lo contrario indicar moto de las ultimas recargas y números a los que marca frecuentemente	Vía correo electrónico o a través del *5050	De 24 a 48 hrs
Cambio de Domicilio	N/A	Autenticar ser el usuario de la línea, corroborando, nombre y domicilio en caso de que la línea este personalizada, de lo contrario indicar moto de las ultimas recargas y números a los que marca frecuentemente	Vía correo electrónico o a través del *5050	Máximo 24 hrs
Portabilidad	Prepago: N/A; Pospago: Formato de Portabilidad	Prepago: NIP de portabilidad, número a portar, SIM o número SM a planchar, CURP o nombre, fecha y lugar de nacimiento; Pospago: Llenado del formato, identificación oficial del propietario de la línea o representante legal en caso de tratarse de una empresa y poder notarial del representante	Vía correo electrónico o a través del *5050	De pendiendo de la hora y el día de recepción de la solicitud, puede ser: L a V hasta antes de las 17:00, quedará resuelta en 24 hrs, S o D o días festivos, quedará resuelta el siguiente día hábil

Ejercer Derechos ARCO	Solicitud para ejercer sus derechos ARCO y/o Revocación	Presentar el Formatos indicado, Nombre del Titular , Correo electrónico e Identificación oficial del titular	Privacidad_Confidencialidad @maxcom.com	En caso de que el formato y la documentación se hayan recibido correctamente, Maxcom cuenta con 20 días para indicarle si la solicitud procede o no; si resulta procedente, se haga efectiva la ejecución dentro de los 15 días siguientes a la fecha en que se le comunica la respuesta al Titular
--------------------------------------	---	--	---	---