

CATÁLOGO DE TRÁMITES

Tecnología y Telecomunicaciones Total PC S.A. de C.V.
Servicio de Internet Fijo · Fibra Óptica y Antena Inalámbrica

1. DATOS DE LA EMPRESA

Razón social	Tecnología y Telecomunicaciones Total PC S.A. de C.V.
Nombre comercial	Total PC
Teléfono / WhatsApp	983 404 0959
Correo clientes	clientes@totalpc.mx
Correo información	info@totalpc.mx
Horario de atención	Lunes a viernes 8:00–18:00 · Sábado 9:00–16:00
Sucursal	Blvd. Plan de Tuxtepec #11, Col. Ma. Eugenia, Tuxtepec, Oaxaca

2. INTRODUCCIÓN

El presente Catálogo de Trámites describe todos los procedimientos disponibles para los usuarios del servicio de internet fijo de Total PC, incluyendo los requisitos, costos, tiempos de respuesta y canales de atención para cada gestión.

Todos los trámites pueden iniciarse a través de cualquiera de los canales de atención de Total PC:

- **Teléfono / WhatsApp:** 983 404 0959
- **Correo electrónico:** clientes@totalpc.mx
- **Presencial en sucursal:** Blvd. Plan de Tuxtepec #11, Col. Ma. Eugenia, Tuxtepec, Oaxaca

Al iniciar cualquier trámite, el sistema de Total PC asigna automáticamente un número de folio secuencial para el seguimiento del caso.

3. ÍNDICE DE TRÁMITES DISPONIBLES

No.	Trámite	Costo
01	Contratación del servicio	Fibra: \$600 · Antena: \$2,500
02	Reporte de falla o interrupción del servicio	Sin costo
03	Solicitud de aclaración de cobro	Sin costo
04	Cambio de plan (upgrade o downgrade)	Sin costo
05	Cambio de titular del contrato	Sin costo

06	Cambio de domicilio del servicio	Fibra: \$400 · Antena: \$800
07	Suspensión y reconexión del servicio	\$100 reconexión (si aplica)
08	Cancelación del servicio	Sin costo
09	Solicitud de copia del contrato	Sin costo
10	Ejercicio de derechos ARCO (datos personales)	Sin costo
11	Presentación de queja o reclamación	Sin costo

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE TRÁMITES

TRÁMITE 01 · CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

Descripción	Alta de un nuevo contrato de servicio de internet fijo (fibra óptica o antena inalámbrica).
Requisitos	Ser mayor de edad · INE/IFE vigente (foto anverso y reverso) · Domicilio en zona de cobertura de Total PC.
Costo de instalación	Fibra óptica: \$600.00 M.N. · Antena inalámbrica: \$2,500.00 M.N.
Primer mes	Gratuito para ambas tecnologías. Inicia el día de la instalación.
Depósito o anticipo	No se solicita.
Tiempo de instalación	Máximo 10 días hábiles a partir de la confirmación del pago.
Canales	Teléfono/WhatsApp · Correo · Sucursal · Promotor autorizado.
Folio	Se asigna automáticamente al registrar la solicitud.

TRÁMITE 02 · REPORTE DE FALLA O INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO

Descripción	Reporte de cualquier falla, interrupción o degradación en la calidad del servicio de internet.
Requisitos	Nombre completo · Número de contrato o domicilio del servicio · Descripción del problema.
Costo	Sin costo.
Tiempo de resolución	24 a 48 horas a partir del reporte. Si la falla no se resuelve de forma remota, se agenda visita técnica.
Bonificación	Si la falla es atribuible a Total PC, el usuario tiene derecho a compensación proporcional más una bonificación de al menos el 20% del período de afectación.
Canales	Teléfono/WhatsApp · Correo · Sucursal.

Folio	Se asigna automáticamente al registrar el reporte.
--------------	--

TRÁMITE 03 · SOLICITUD DE ACLARACIÓN DE COBRO

Descripción	Aclaración de cualquier cargo, concepto o monto que el usuario considere incorrecto en su factura o estado de cuenta.
Requisitos	Nombre completo · Número de contrato · Descripción del cargo en disputa · Comprobante de pago (si aplica).
Costo	Sin costo.
Tiempo de resolución	Máximo 15 días naturales. En caso de cobro indebido confirmado, la devolución se realiza en 5 días hábiles.
Vigencia para reclamar	Hasta un año a partir de la fecha del cobro incorrecto.
Canales	Teléfono/WhatsApp · Correo · Sucursal.
Folio	Se asigna automáticamente al registrar la solicitud.

TRÁMITE 04 · CAMBIO DE PLAN

Descripción	Cambio del plan de internet contratado a uno de mayor o menor velocidad disponible en la zona de cobertura del usuario.
Requisitos	Nombre completo · Número de contrato · Plan al que desea cambiar.
Costo	Sin costo.
Vigencia del cambio	El cambio de plan entra en vigor a partir del siguiente período de facturación.
Restricciones	El cambio de plan está sujeto a disponibilidad técnica en la zona del usuario. Total PC confirmará la viabilidad al momento de la solicitud.
Canales	Teléfono/WhatsApp · Correo · Sucursal.
Folio	Se asigna automáticamente al registrar la solicitud.

TRÁMITE 05 · CAMBIO DE TITULAR DEL CONTRATO

Descripción	Sustitución del titular del contrato de servicio, manteniendo el número de contrato y el servicio activo. Aplica comúnmente en casos de cambio de arrendatario en el domicilio donde se presta el servicio.
Requisitos del nuevo titular	Ser mayor de edad · INE/IFE vigente (foto anverso y reverso) · Llenar el nuevo contrato a través de la aplicación de Total PC.

Costo	Sin costo.
Continuidad del servicio	El servicio permanece activo durante el trámite de cambio de titular. No se interrumpe la conexión.
Tiempo de procesamiento	El cambio de titular queda registrado en el mismo día hábil en que se presenta la documentación completa.
Canales	Teléfono/WhatsApp · Correo · Sucursal.
Folio	Se asigna automáticamente al registrar la solicitud.

TRÁMITE 06 · CAMBIO DE DOMICILIO DEL SERVICIO

Descripción	Traslado del servicio de internet al nuevo domicilio del usuario dentro de la zona de cobertura de Total PC.
Requisitos	Nombre completo · Número de contrato · Nuevo domicilio (sujeto a verificación de factibilidad técnica).
Costo de reinstalación	Fibra óptica: \$400.00 M.N. · Antena inalámbrica: \$800.00 M.N.
Restricciones	El cambio de domicilio está sujeto a disponibilidad de cobertura en el nuevo domicilio. Si no hay cobertura, el usuario puede cancelar el contrato sin penalización.
Tiempo de instalación	Máximo 10 días hábiles a partir de la confirmación del pago del costo de reinstalación.
Canales	Teléfono/WhatsApp · Correo · Sucursal.
Folio	Se asigna automáticamente al registrar la solicitud.

TRÁMITE 07 · SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO

El servicio de Total PC opera bajo el esquema de prepago. A continuación se describe el proceso de suspensión por falta de pago y la reconexión del servicio:

Descripción	El servicio se presta en modalidad prepago. Si el usuario no realiza su pago en la fecha correspondiente, el servicio continúa activo hasta que Total PC aplica la suspensión por falta de pago.
Proceso de suspensión	1. El usuario no realiza su pago en la fecha acordada. 2. El servicio se suspende por falta de pago. 3. Total PC envía un mensaje de seguimiento al usuario para aclarar la situación.
Si el usuario avisa que pagará después	Si el usuario informa que realizará su pago uno o dos meses después, Total PC registra el acuerdo. Al momento de la reconexión se cobra un cargo adicional de \$100.00 M.N.
Costo de reconexión	\$100.00 M.N. — se cobra al momento de reactivar el servicio.
Fecha de pago	La fecha de pago original no cambia. La reconexión no modifica el ciclo de facturación del usuario.

Reanudación del servicio	Una vez realizado el pago (más el cargo de reconexión de \$100 si aplica), el servicio se reanuda en un plazo máximo de 48 horas, o de 72 horas si requiere visita técnica.
Canales	Teléfono/WhatsApp · Correo · Sucursal.
Folio	Se asigna automáticamente al registrar la gestión.

TRÁMITE 08 · CANCELACIÓN DEL SERVICIO

Descripción	Terminación del contrato de servicio de internet. Total PC no aplica plazo forzoso, por lo que el usuario puede cancelar en cualquier momento.
Requisitos	Nombre completo · Número de contrato · Solicitud de cancelación (verbal, escrita o por correo electrónico).
Costo	Sin costo. No existe penalización por cancelación anticipada.
Suspensión del servicio	Inmediata a partir de la confirmación de la solicitud de cancelación.
Retiro de equipos en comodato	Los equipos propiedad de Total PC entregados en comodato (como routers u ONT) serán recogidos en un plazo aproximado de una semana a partir de la cancelación. El usuario es responsable de conservarlos en buen estado hasta su retiro.
Devoluciones	Si el usuario tiene saldo a favor, se realiza la devolución correspondiente dentro de los 5 días hábiles siguientes a la cancelación.
Folio de cancelación	Se emite un folio de confirmación de cancelación al momento de procesarla.
Canales	Teléfono/WhatsApp · Correo · Sucursal.

TRÁMITE 09 · SOLICITUD DE COPIA DEL CONTRATO

Descripción	Solicitud de copia del contrato de adhesión firmado por el usuario.
Requisitos	Nombre completo · Número de contrato · INE/IFE del titular para validación de identidad.
Costo	Sin costo.
Tiempo de entrega	El mismo día hábil en que se presenta la solicitud, por correo electrónico o WhatsApp.
Canales	Teléfono/WhatsApp · Correo · Sucursal.
Folio	Se asigna automáticamente al registrar la solicitud.

TRÁMITE 10 · EJERCICIO DE DERECHOS ARCO (DATOS PERSONALES)

Los derechos ARCO permiten al titular de los datos personales Acceder, Rectificar, Cancelar u Oponerse al tratamiento de sus datos personales en posesión de Total PC, conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Derecho de Acceso	Conocer qué datos personales tiene Total PC sobre usted, para qué los utiliza y a quién los ha compartido.
Derecho de Rectificación	Solicitar la corrección de sus datos personales cuando sean inexactos, incompletos o estén desactualizados.
Derecho de Cancelación	Solicitar la eliminación de sus datos personales cuando ya no sean necesarios para la finalidad con la que fueron recabados.
Derecho de Oposición	Oponerse al tratamiento de sus datos personales para fines específicos, como el envío de publicidad.
Requisitos	Nombre completo · INE/IFE vigente · Descripción clara del derecho que desea ejercer y los datos a los que se refiere.
Costo	Sin costo.
Tiempo de respuesta	Máximo 20 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud completa.
Canales	Correo: clientes@totalpc.mx · Teléfono/WhatsApp: 983 404 0959 · Sucursal.
Folio	Se asigna automáticamente al registrar la solicitud.

TRÁMITE 11 · PRESENTACIÓN DE QUEJA O RECLAMACIÓN

Descripción	Manifestación de inconformidad del usuario por el incumplimiento de las condiciones del servicio, cobros indebidos, trato inadecuado o cualquier otro motivo relacionado con la prestación del servicio.
Requisitos	Nombre completo · Número de contrato · Descripción detallada de la queja · Fecha en que ocurrieron los hechos.
Costo	Sin costo.
Tiempo de resolución	Máximo 15 días naturales a partir del registro de la queja.
Folio	Se asigna automáticamente al momento de registrar la queja.
Instancias externas	Si no se obtiene resolución satisfactoria: PROFECO 800 468 8722 · IFT 800 001 0101.
Canales	Teléfono/WhatsApp · Correo · Sucursal.

Tuxtepec, Oaxaca, 2025.

Tecnología y Telecomunicaciones Total PC S.A. de C.V.

www.totalpc.mx