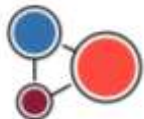


CATÁLOGO DE TRÁMITES

Trámite	Requisitos	Medio para Realizarlo	Quién Puede Realizarlo	Costo del Trámite	Duración del Trámite
1. Cancelación del Servicio	1. Identificación vigente (INE, pasaporte, etc.) 2. Copia del contrato 3. Última factura de pago	Presencial en horario de oficina, teléfono	El titular del servicio o, en su caso, con carta poder sencilla y copia de la INE del titular	Gratuito	24 horas (días hábiles)
2. Reporte de Fallas	Número de contrato.	Presencial o vía telefónica	Titular del servicio o, si es presencial, con carta poder sencilla y copia de la INE del titular	Gratuito	24 horas (días hábiles)
3. Reparación del equipo terminal fuera de garantía	Contrato de adhesión y modelo y marca	Presencial en horario de oficina	Titular del servicio o, si es presencial, con carta poder sencilla y copia de la INE del titular	Bajo cotización	1 a 7 días hábiles Horarios de Oficina
4. Modificación de Plan	1. Identificación vigente (INE, pasaporte, etc.) 2. Copia del contrato 3. Última factura de pago	Presencial en horario de oficina, Correo electrónico, teléfono	Titular del servicio o, si es presencial, con carta poder sencilla y copia de la INE del titular	Gratuito (Pagos al Corriente)	Horarios de Oficina
5. Cambio de Domicilio del Servicio	1. Identificación vigente (INE, pasaporte, etc.) 2. Copia del contrato 3. Última factura de pago 4. Factibilidad del servicio	Presencial en horario de oficina, Correo electrónico, teléfono	Titular del servicio	\$200	1 a 10 días hábiles



Trámite	Requisitos	Medio para Realizarlo	Quién Puede Realizarlo	Costo del Trámite	Duración del Trámite
6. Suspensión Temporal del Servicio	1. Identificación vigente (INE, pasaporte, etc.) 2. Copia del contrato 3. Última factura de pago	Presencial en horario de oficina, Correo electrónico, teléfono	Titular del servicio	Gratuito	Inmediato (suspensión de 30 días naturales)
7. Actualización de Datos del Titular	Identificación vigente (INE, pasaporte, etc.), Comprobante de domicilio, Constancia de situación fiscal.	Presencial en horario de oficina, Correo electrónico, teléfono	Titular del servicio	Gratuito	24 horas (días hábiles)

En caso de requerir factura, se deben presentar los siguientes documentos:

- Constancia de situación fiscal.
- Carátula del estado de cuenta.
- Correo electrónico.
- Línea de Atención Telefónica: **5565522440**
- Correo Electrónico de Atención: atencion@rivernet.com.mx
- Centros de Atención Presencial: **Av. Plaza Morelos, San Gregorio Cuautzingo #44 Planta Alta, San Gregorio Cuautzingo, Chalco, Estado de México, C.P. 56640**
 - *Horario de atención:* lunes a viernes de 9:00 a 21:00 hrs
sábados y domingos de 9:00 a 18:00 hrs