

	SERVICIO AL CLIENTE	Código: P - 046
	CORTE ADMINISTRATIVO	Versión: 03
		Página 1 de 4

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer las actividades para llevar a cabo la terminación unilateral del contrato de prestación de servicios de comunicaciones por parte de la empresa con base en los parámetros legales y demás normas aplicables, con lo cual se obtiene la liberación de los recursos de red asignados para posteriormente ser reasignados a otros clientes potenciales que soliciten el servicio.

Inicia desde el momento en que el cliente incumple las condiciones establecidas en el contrato o el plan comercial hasta el retiro de los recursos de red asociados al servicio en el sitio de instalación.

2. DEFINICIONES

- 2.1. Citación:** Comunicado escrito enviado a aquellos suscriptores relacionados en la resolución de corte administrativo con el fin de solicitarles comparecer a la sede de la empresa para notificarles personalmente la decisión administrativa.
- 2.2. Recursos ó Vía Gubernativa:** Acto del suscriptor o usuario para que la empresa revise, modifique, aclare, revoque o confirme una decisión administrativa.
- 2.3. Resolución de Corte:** Acto administrativo, suscrito por el representante legal de la empresa o por el funcionario delegado para tal efecto, mediante el cual se resuelve unilateralmente por parte de la empresa dar por terminado el contrato de prestación del servicio de comunicaciones a las personas que se encuentren con un vencimiento de cinco (5) facturas.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

3.1. Identificación de usuarios:

Actividad	Responsable	Registro
1. Generar listado de usuarios que cumplan las siguientes condiciones: <ol style="list-style-type: none"> a. Suspensión por pago. b. Usuarios con cuatro (4) facturas vencidas y que no tengan PQR pendientes por resolver. c. Nota aclaratoria; los usuarios que sean anteriores a la aprobación del nuevo CCU, aprobado el 1 de febrero de 2016, se les mantendrá el corte hasta la (6) factura. 	Analista de Facturación y Cartera / Analista de Servicio al Cliente	Listado de Clientes para corte.
2. Revisar los casos especiales de los clientes corporativos.	Analista de Servicio al Cliente	Consulta en el sistema corporativo

	SERVICIO AL CLIENTE	Código: P - 046
	CORTE ADMINISTRATIVO	Versión: 03
		Página 2 de 4

3.2. Resolución de Corte y Citación de Notificación Personal:

1. Elaborar Resolución de corte por localidad la cual debe ser firmada por el Representante Legal de la empresa o el funcionario delegado para tal efecto.	Analista de Servicio al Cliente	Resolución de Corte
<p>2. Notificar al suscriptor o usuarios enviando la citación correspondiente a través de correo certificado y dejar constancia de ello en la carpeta del suscriptor.</p> <p>Los suscriptores o usuarios deben presentarse en la sede respectiva en un plazo de cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la citación para notificarles personalmente el contenido de la resolución. Así mismo, se les informará que contra la Decisión Administrativa proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y los plazos establecidos para interponerlos.</p> <p>En caso de no presentarse, se procederá a notificarle por edicto durante un término de diez (10) días hábiles.</p>	Analista de Servicio al Cliente Asistente Administrativo y Comercial Auxiliar de Servicios Auxiliar de Servicio al Cliente Asistente de Oficina	Citación de Notificación Personal Notificación por edicto
<p>3. Si es el caso, valorar y dar respuesta a los recursos interpuestos en los términos establecidos para ello.</p> <p>Si el suscriptor o usuario no interpone los recursos en el término legal de los cinco (5) días hábiles posteriores a la notificación personal o por edicto, la empresa procederá a declarar en firme la decisión administrativa.</p> <p>Si el recurso se interpone por fuera del término legal la empresa lo radicará y emitirá una decisión administrativa al recurrente, informándole que el recurso ha sido rechazado por ser extemporáneo, quedando así agotada la vía gubernativa.</p>	Analista de Servicio al Cliente Asistente Administrativo y Comercial Auxiliar de Servicios Auxiliar de Servicio al Cliente Asistente de Oficina	Respuesta a Recursos
<p>4. Enviar citación para notificar al suscriptor o usuario de la respuesta al recurso presentado. Si éste no se presenta en los cinco (5) días hábiles posteriores a dicha citación, notificar a través de edicto durante un término de diez (10) días hábiles.</p> <p>Si el suscriptor o usuario presenta conjuntamente el recurso de reposición y en subsidio de apelación, su expediente será enviado a la</p>	Analista de Servicio al Cliente Asistente Administrativo y Comercial Auxiliar de Servicios Auxiliar de Servicio al Cliente	Citación de Notificación Personal Notificación por edicto

 <p>Te conecta a lo que quieres.</p>	SERVICIO AL CLIENTE	Código: P - 046
	CORTE ADMINISTRATIVO	Versión: 03
		Página 3 de 4

Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para el respectivo trámite de apelación.	Asistente de Oficina	
---	----------------------	--

3.3. Revocación de la Resolución de Corte:

<p>1. Revocar la resolución de corte para aquellos usuarios o suscriptores que:</p> <p>a. Al momento de recibir la citación y que fueron incluidos en la resolución de corte; no tenían cuentas pendientes con la empresa.</p> <p>b. Han solicitado retiro del servicio y aún no ha sido tramitado. Estos usuarios serán reportados a cartera para la actualización del estado de cuenta y al personal respectivo de la devolución o el retiro del servicio.</p>	<p>Analista de Servicio al Cliente Asistente Administrativo y Comercial Auxiliar de Servicios Auxiliar de Servicio al Cliente Asistente de Oficina</p>	Resolución de Revocación
--	--	--------------------------

3.4. Negociación mediante Acuerdos de Pago:

<p>1. Informar al suscriptor que manifieste su voluntad de suscribir un acuerdo de pago mediante una financiación del valor de su deuda o un pago total teniendo en cuenta lo estipulado en el Procedimiento de Gestión de Cartera.</p>	<p>Analista de Servicio al Cliente Asistente Administrativo y Comercial Auxiliar de Servicios Auxiliar de Servicio al Cliente Asistente de Oficina Asistente de Cartera Auxiliar de Servicios y Cartera</p>	Acuerdo de Pago
---	---	-----------------

3.5. Declaración de la Resolución de Corte en firme:

<p>1. Gestionar la información necesaria en el sistema corporativo para que se realice el retiro del recurso físico del servicio.</p>	<p>Analista de Servicio al Cliente Asistente Administrativo y Comercial Auxiliar de Servicios Auxiliar de</p>	Registro en el Sistema Corporativo
---	---	------------------------------------

	SERVICIO AL CLIENTE	Código: P - 046
	CORTE ADMINISTRATIVO	Versión: 03
		Página 4 de 4

	Servicio al Cliente Asistente de Oficina	
--	--	--

3.6. Declaración de la Resolución de Corte en firme por Reincidencia:

1. Elaborar el Acto Administrativo y notificar a aquellos suscriptores o usuarios que han sido reportados y a quienes les aplica la resolución de corte y queda en firme por reincidencia.	Analista de Servicio al Cliente	Resolución de Corte
--	------------------------------------	------------------------

3.7. Seguimiento y Control:

1. Verificar el cierre mensual del corte administrativo del listado inicialmente generado por facturación.	Analista de Servicio al Cliente Asistente Administrativo y Comercial Auxiliar de Servicios Auxiliar de Servicio al Cliente Asistente de Oficina	Cambio Tipo de Línea en el Sistema Informe de Servicio al Cliente
--	---	--

Revisado por: Alexander Campo Arana	Cargo: Coordinador Comercial	Fecha: 26/02/2018	Firma:
Aprobado por: Luis Fernando Martinez Arce	Cargo: Gerente	Fecha: 26/02/2018	Firma: