

	SERVICIO AL CLIENTE	Código: P - 052
	RETIRO DEL SERVICIO	Versión: 03
		Página 1 de 4

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Recibir y tramitar la terminación del contrato de los servicios de comunicaciones respetando lo dispuesto en la normatividad vigente y los acuerdos establecidos con el cliente.

Inicia con la recepción de las diferentes solicitudes del cliente y el seguimiento necesario hasta su adecuado cumplimiento.

2. DEFINICIONES

2.1. Terminación o interrupción del Contrato: Acto por el cual el cliente decide dar por terminado el contrato de servicios establecido entre él y la empresa.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

3.1. Recepción de la Solicitud

Actividad	Responsable	Registro
<p>3.1.1. Recibir la solicitud de retiro del servicio.</p> <p>Dicha solicitud debe ser presentada de forma escrita o a través de los medios de atención al usuario dispuestos por la empresa para el trámite.</p>	Asistente de Oficina / Asistente Administrativa y Comercial Zonal / Auxiliar de Servicio al Cliente / o quienes hagan sus veces	Número de radicación en el sistema
<p>3.1.2. Verificar los datos del cliente, solicitando Cédula y/o carta del representante legal, acompañada de la cámara de comercio.</p> <p>En caso de presentarse el titular del servicio contratado, se deberá anexar la debida carta de autorización a un tercero.</p>		

3.2. Recuperación de Clientes

<p>3.2.1. Realizar gestión de recuperación de clientes, de acuerdo al criterio de cada caso y proceder a la aplicación de la estrategia según los planes promocionales para retención vigentes.</p> <p>Estrategias a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> El colaborador de atención a usuarios de la Sede presentará las primeras alternativas de retención que permitirán la permanencia del 	Subgerente Comercial / Comunicaciones y Servicio al	Carta de Revocación de retiro del servicio
---	--	--

	SERVICIO AL CLIENTE	Código: P - 052
		Versión: 03
	RETIRO DEL SERVICIO	Página 2 de 4

<p>cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> Si el cliente persiste en continuar con su solicitud, se hará un escalamiento a través de Comunicaciones y Servicio al Cliente, para ofrecer los planes diseñados para la retención de clientes. <p>Para los clientes que logren ser recuperados anexarán carta de revocación de retiro del servicio, la cual se anexa a la solicitud de retiro y se archiva en la carpeta del cliente.</p>	<p>Cliente/ Asistente de Oficina / o Quien Haga sus Veces</p>	<p>Carta de Revocación de retiro del servicio</p>
---	--	---

3.3. Trámite de la Solicitud

<p>3.3.1. Registrar la solicitud de retiro y coordinar seguimiento para el retiro de los recursos técnicos con el proceso de Aprovisionamiento.</p> <p>3.3.2. Verificar la ejecución del retiro en el aplicativo y la devolución de los equipos entregados en comodato al usuario.</p>	<p>Subgerencia Técnica / Asistente de Oficina / Asistente Administrativa y Comercial Zonal / Auxiliar de Servicio al Cliente / o quienes hagan sus veces</p>	<p>Número de radicación en el sistema</p>
<p>3.3.3. La devolución o reintegro de los equipos o elementos entregados a título de comodato deberá realizarse en la misma forma en que se produjo; por ejemplo si la entrega se llevó a cabo en el domicilio del usuario o en un lugar distinto señalado por este último para la prestación del servicio. No podrá exigirse al usuario que celebró el contrato que realice la entrega de los referidos equipos o elementos en lugar distinto.</p> <p>Para tal efecto, la ERT ESP deberá concertar una cita, en la que se señale la fecha, hora y cuyo soporte deberá ser conservado.</p> <p>El incumplimiento de la cita programada por parte del usuario que celebró el contrato, faculta a ERT ESP para exigir que la entrega de los equipos o elementos, se lleve a cabo en cualquier centro de atención al cliente a elección del usuario que celebró el contrato, dentro de un plazo razonable que, en ningún caso,</p>	<p>Subgerencia Técnica / Asistente de Oficina / Asistente Administrativa y Comercial Zonal / Auxiliar de Servicio al Cliente/ o quienes hagan</p>	<p>Comprobante de Recibo de Solicitud de Retiro /Acta de entrega y retiro del servicio F-159</p>

	SERVICIO AL CLIENTE	Código: P - 052
	RETIRO DEL SERVICIO	Versión: 03
		Página 3 de 4

<p>podrá ser inferior a quince (15) días hábiles.</p> <p>En caso del incumplimiento en la entrega de los equipos entregados en comodato por parte del usuario, se procederá a notificar el cobro de los mismos, de no obtener respuesta del usuario en un término de diez (10) días hábiles siguientes a la notificación, se procederá cargar los valores en el aplicativo, según los costos entregados por el área financiera. (Definir tabla de valores).</p>	<p style="text-align: center;">sus veces o quienes hagan sus veces</p>	
<p>3.3.4. Para el caso de las líneas telefónicas, verificar la reserva de la numeración por un período de cinco (5) meses a partir de la desconexión.</p>	<p style="text-align: center;">Asistente de Oficina, Asistente Administrativo y Comercial Zonal, Auxiliar de Servicios, Auxiliar de Servicios al Cliente, Auxiliar de Servicios, Auxiliar de Facturación y Cartera, Subgerencia Técnica o quienes hagan sus veces</p>	<p style="text-align: center;">N/A</p>
<p>3.3.5. Generar el estado de cuenta del cliente cuyo saldo refleja el valor a pagar total o parcial en el momento de la solicitud.</p> <p>Para las solicitudes presentadas antes del cumplimiento de la cláusula de permanencia mínima se le cargarán los descuentos obtenidos por tarifas especiales; igualmente su estado de cuenta debe contener los valores de cuotas pendientes por concepto de equipos terminales financiados a un plazo igual a la duración de la Cláusula de Permanencia Mínima.</p>	<p style="text-align: center;">Analista Facturación y Cartera</p>	<p style="text-align: center;">Estado de cuenta del cliente.</p>

	SERVICIO AL CLIENTE	Código: P - 052
		Versión: 03
	RETIRO DEL SERVICIO	Página 4 de 4

<p>3.3.6. Archivar en la carpeta del cliente, la solicitud de retiro del servicio, copia del estado de cuenta y orden de retiro ejecutada.</p>	<p>Asistente de Oficina / Asistente Administrativa y Comercial Zonal / Auxiliar de Servicio al Cliente / o quienes hagan sus veces</p>	<p>Carpeta del Cliente</p>
--	--	----------------------------

3.4. Cobro de saldos pendientes a favor de la ERT ESP

<p>3.4.1. Facturar y cobrar al cliente los consumos pendientes de manera regular. Ver procedimiento de facturación.</p> <p>3.4.2. Si el suscriptor tiene financiaciones pendientes por facturar, remitirse al Procedimiento Gestión de Cartera.</p>	<p>Analista de Facturación y Cartera</p>	<p>N/A</p>
---	--	------------

3.5. Reembolso de Saldos a favor del Cliente

<p>3.5.1. Si después de facturar los consumos y/u otros conceptos pendientes existe saldo a favor del cliente, elaborar memorando interno para tesorería solicitando el reembolso y anexar el estado de cuenta definitivo del suscriptor. Remitirse al Procedimiento de Pagos.</p> <p>3.5.2. Archivar una copia del memorando en la carpeta del suscriptor.</p>	<p>Analista o Auxiliar de Facturación y Cartera</p>	<p>Correo interno / correo electrónico.</p>
<p>3.5.3. Generar paz y salvos. Remitirse al Procedimiento Gestión de Cartera.</p>	<p>Analista de Facturación y Cartera.</p>	<p>Paz y Salvo</p>

Revisado por:	Cargo:	Fecha:	Firma:
Javier Cuellar Moreno	Subgerente Comercial	25/07/2019	
Aprobado por:	Cargo:	Fecha:	Firma:
Julián Lora Borrero	Gerente	25/07/2019	