

Validaciones previas que el área de SAC N1 debe tener en cuenta antes de escalar al departamento de Retención

Transferencia:

- 1- VDN **50242** para Servicios Fijos
 - 2- VDN **50243** para Servicios Móviles o Generar Queja en TRANSACCIONALES) para los servicios Fijos y servicios Móviles mientras dure la emergencia en el país.
- 1. Validar que el usuario sea el titular del servicio:** tener presente que las únicas excepciones para atender a terceras personas:
- a. Personas de la tercera edad.
 - b. Personas con un tipo de discapacidad que afecten a la comunicación.
 - c. Personas privadas de la libertad
 - d. Personas con enfermedades catastróficas.
 - e. Personas con calamidades, que se evidencie en la grabación, la condición.
 - f. NOTA: Adicional se debe solicitar los **nombres completos y cédula de Identidad** de quien se está comunicando.
 - g. **Muerte del titular del servicio:**
 - i. Se deberá mencionar a la persona responsable que debe tener el ACTA de Defunción del titular, parentesco con el Titular, Nombres Completos y C.I.
 - ii. El área de Retención solicitará el envío de dicho documento para corroborar dicha información.
 - h. **Personas con Carta de poder:**
 - i. Se deberá mencionar a la persona responsable que debe tener la Carta de Poder, parentesco con el Titular, Motivo, Nombres Completos y C.I.
 - ii. El área de Retención solicitará el envío de dicho documento para corroborar dicha información.
 - iii. Los demás casos no se debe crear queja o transferir para la atención en línea
- 2. Validar que el servicio se encuentre al día en pagos.**
- a. Los clientes que tengan más de DOS facturas IMPAGAS antes de presentar la solicitud de retiro no deberán derivarse al proceso de retención. Es decir, solo se podrá TRANSFERIR o GENERAR QUEJA cuando el cliente tenga **2** facturas **EMITIDAS** donde **SOLO 1** de las facturas se encuentre **VENCIDA**.
 - b. Nota: Nos acogemos a las políticas actuales de atención del área de Retención que no permite hacer la transferencia con más facturas, sin embargo, ya se escaló ese tema a la Jefatura de Retención y Fidelización de la Nacional por la situación de Emergencia en cuanto tengamos una nueva directriz se dará a conocer.
- 3. Verificar que el contrato se encuentre activo.**
- a. Es importante identificar antes de crear una queja o transferir al área de RETENCIÓN, el estado del servicio, este no debe estar suspendido o retirado, caso contrario la queja no tiene ninguna validez, ni tampoco se puede entregar beneficio o reclamo de facturación alguno.
- 4. Revisar si existen solicitudes pendientes en el sistema, tales como: traslados, migraciones, VT'S, cambio de número, etc.**
- a. En caso de existir peticiones pendientes que por la Emergencia no se han atendido y el cliente presente una intención de retiro se ha dispuesto que se

realizará la TRANSFERENCIA AL VDN DE RETENCIÓN o se podrá generar la QUEJA en el transaccional correspondiente.

5. Validar que no tenga una suspensión por ARCOTEL / Suspensión por robo

- a. En este punto se ha considerado que si un cliente MÓVIL POSPAGO presenta una SUSPENSIÓN ADMINISTRATIVA por ROBO/PERDIDA/DAÑO y el mismo no pueda realizar la reposición de CHIP por la emergencia que tenemos, se podrá realizar la Transferencia al área de Retención o Generar una QUEJA en el transaccional, con el objetivo de poder facilitar, al cliente, el cambio a prepago de la línea si es posible realizarlo y no tiene ninguna restricción adicional.

6. Validar que no exista quejas ingresadas por intención de retiro

- a. Es importante identificar si previa a la creación de una nueva queja o transferencia al VDN, existe ya una queja existente que sigue abierta sin ser atendida dentro del tiempo establecido, recordemos que no se puede crear queja sobre queja, ya que la última no aplicará

7. Validar que no sea cliente corporativo.

- a. Se refiere a casos Corporativos que tienen asignado Ejecutivo de Cuenta, recordar que el área atiende únicamente casos masivos.
- b. Adicional es importante tener en cuenta lo siguiente
 - i. Al área de RETENCION solo se transfiere o se genera QUEJA siempre y cuando el cliente presente una INTENCIÓN DE RETIRO.
 - ii. Horario de transferencia al vdn de Retención de lunes a viernes de 08:00 a las 19:44, los fines de semana y feriados se genera queja en el transaccional.
 - iii. Al generar la queja en los servicios fijos, identificar correctamente el servicio que se desea retirar, caso contrario la queja no procederá.
 - 1. Telefonía Fija: Número de teléfono
 - 2. Internet Fijo: Número de servicio
 - 3. DTH – TV: Numero virtual
 - iv. Todas las quejas que se ingresen para el proceso de Retención deben ser con el causal correcto.
 - 1. (110) Servicios Fijos Contact Center.
 - 2. (183) Servicios Móviles Contact Center.
 - v. Al momento de generar una QUEJA en el transaccional se debe colocar más de un numero de contacto de preferencia, debido a que el área de Retención usualmente para llegar a que no aplique una queja debe porque no existe número de contacto, el asesor debió agotar hasta la última instancia de verificación en transaccionales, si en caso no se logra hallar un numero de contacto, la queja no aplicará.