**ALGUNOS CANALES ESTARÁN SOLAMENTE DISPONIBLES EN SU VERSION HD A PARTIR DEL 1 DE OCTUBRE DE 2024**

#### **Unidad de Negocio:**

##### Hogar y B2B

###### **Clasificación de la publicación:**

Servicio

**Tipo de la publicación:**

Novedad

**Fuente de la publicación:**

Sergio Estrada Ruiz [SergioA.Estrada@tigo.com.co](mailto:SergioA.Estrada@tigo.com.co)

Natalia Marcela Martinez Olarte [Natalia.Martinez@tigo.com.co](mailto:Natalia.Martinez@tigo.com.co)

(B2B) Constanza Marcela Duran Gonzalez [Constanza.Duran@tigo.com.co](mailto:Constanza.Duran@tigo.com.co)

**Público al que aplica:**

FVD, Contact, Tiendas, Chat, Redes Sociales, E-care, WhatsApp, Ejecutivos

**Zona del país:**

Todas

**Aplicativo/sistema relacionado:**

Televisión

**Ampliación de la publicación:**

A partir del 1 de octubre de 2024 algunos canales de televisión estarán solo en su versión HD, entre las frecuencias 2 y 200, para que los disfrute siempre con la mejor calidad.

El cambio aplicará para clientes con TV Avanzada y Especial, para HFC y GPON, así:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CANAL** | **SINTONÍZALO SOLO EN HD EN EL CANAL (TECNOLOGÍA HFC)** | **SINTONÍZALO SOLO EN HD EN EL CANAL (TECNOLOGÍA GPON)** | **CANAL SD QUE SALE (TECNOLOGÍA HFC)** | **CANAL SD QUE SALE (TECNOLOGÍA GPON)** |
| Canal 1 | 8 | 4 | 203 | 203 |
| Señal Colombia | 24 | 23 | 204 | 204 |
| Canal Institucional | 13 | 13 | 205 | 205 |
| Teleantioquia | 5 / 100 | 5 | 207 | 207 |
| Cosmovisión | 10 / 151 | 10 | 211 | 211 |
| Telemedellín | 6 | 6 | 216 | 216 |
| Tele VID | 65 | 58 | 217 | 217 |
| Nickelodeon | 17 | 17 | 220 | 220 |
| Discovery Kids | 12 | 12 | 221 | 221 |
| Disney Channel | 11 | 11 | 222 | 222 |
| Cartoonito | 18 | 18 | 227 | 227 |
| Cartoon Network | 16 | 16 | 228 | 228 |
| WIN Sports | 23 | 25 | 240 | 240 |
| ESPN | 25 | 26 | 241 | 241 |
| ESPN 2 | 26 | 27 | 242 | 242 |
| ESPN 3 | 27 | 28 | 243 | 243 |
| ESPN 5 | 28 | 29 | 245 | 245 |
| ESPN 6 | 29 | 30 | 246 | 246 |
| ESPN 7 | 30 | 31 | 247 | 247 |
| Discovery Home & Health | 33 | 34 | 261 | 261 |
| Animal Planet | 32 | 33 | 263 | 263 |
| Discovery Channel | 32 | 32 | 264 | 264 |
| National Geographic | 35 | 36 | 265 | 265 |
| History Channel | 37 | 38 | 267 | 267 |
| TLC | 34 | 35 | 269 | 269 |
| Film & Arts | 183 | 39 | 273 | 273 |
| Cinecanal | 38 | 86 | 280 | 280 |
| Universal Channel | 39 | 40 | 281 | 281 |
| Sony Movies | 41 | 42 | 282 | 282 |
| TNT | 42 | 43 | 283 | 283 |
| Space | 44 | 45 | 284 | 284 |
| Cinemax | 45 | 46 | 285 | 285 |
| Golden | 46 | 47 | 286 | 286 |
| AMC | 47 | 48 | 290 | 290 |
| Studio Universal | 40 | 41 | 291 | 291 |
| Investigation Discovery | 48 | 50 | 300 | 300 |
| FX | 51 | 52 | 301 | 301 |
| SONY Channel | 54 | 55 | 302 | 302 |
| Warner Channel | 55 | 56 | 303 | 303 |
| A & E | 56 | 57 | 304 | 304 |
| AXN | 53 | 54 | 305 | 305 |
| Comedy Central | 49 | 78 | 306 | 306 |
| STAR CHANNEL | 50 | 51 | 307 | 307 |
| Lifetime | 174 | 132 | 309 | 309 |
| USA | 173 | 131 | 310 | 310 |
| MTV | 70 | 77 | 326 | 326 |
| El Gourmet | 69 | 75 | 342 | 342 |
| Bloomberg | 163 | 111 | 343 | 343 |
| E! Entertainment | 68 | 74 | 344 | 344 |
| BBC World News | 191 | 124 | 351 | 351 |
| Las Estrellas | 62 | 63 | 360 | 360 |
| Paramount | 287 | 287 | 521 | 521 |
| Kanal D Drama | 152 | 152 | 361 | 361 |
| MAS CHIC | 61 | 62 | 366 | 366 |
| Telemundo | 150 | 367 | 367 | 545 |
| VePlusTV | 153 | 144 | 369 | 369 |
| DreamWorks | 14 | 14 | 223 | 223 |
| ZooMoo | 148 | 148 | 224 | 224 |
| Disney Jr. | 15 | 15 | 225 | 225 |

Infórmale al cliente que este cambio se hará para que siempre que sintonice estos canales los vea en la mejor calidad en versión HD y en las primeras frecuencias.

**Importante:**

* Para ver estos cambios, es necesario que ese día se reinicie el deco.
* No aplica para clientes con TV con red de cobre.

La grilla de canales actualizada para B2C y B2B con estos cambios queda así:



**Comunicación a Clientes**

Para contarle al cliente los cambios, utilizaremos los siguientes medios:

* **Generador de caracteres:**

**Del 19 al 24 de septiembre sobre los canales:** Canal 1, Cosmovisión, Tele VID, Space, Discovery Channel, ESPN 5, ESPN 6 y ESPN 7, le pondremos un mensaje que se activará cada hora, el mensaje que verá el cliente será:

*Para brindarte una mejor experiencia en el servicio de TV, a partir del 1 de octubre este canal estará disponible solo en calidad HD y lo encontraras entre las frecuencias 2 y el 200. Desconecta el deco ese día y conecta de nuevo a la energía para ver el cambio. Conoce la ubicación de todos los canales en b.tigo.com/fsh*

**Del 25 al 30 de septiembre** **sobre los canales**: Teleantioquia, Telemedellín, Win Sports, ESPN, ESPN 2 y ESPN 3 saldrá el mismo mensaje:

*Para brindarte una mejor experiencia en el servicio de TV, a partir del 1 de octubre este canal estará disponible solo en calidad HD y lo encontraras entre las frecuencias 2 y el 200. Desconecta el deco ese día y conecta de nuevo a la energía para ver el cambio. Conoce la ubicación de todos los canales en b.tigo.com/fsh*

* **Si el cliente nos contacta por WhatsApp:**

Si el cliente nos contacta para validar el mensaje que está saliendo en cada una de las frecuencias de televisión, utiliza el siguiente guion:

**A partir del 1 de octubre algunos canales estarán solo en su versión HD 📺, sintonízalos desde el canal 2** para que los disfrutes siempre con la mejor calidad.

Para conocer la ubicación de todos los canales ingresa aquí 👉 b.tigo.com/fsh

* **Si se incrementan los contactos en la línea de atención:**

Si por esta novedad el cliente nos empieza a contactar en la línea de atención, se activará el siguiente audio para brindarle la información al cliente:

*A partir del 1 de octubre algunos canales estarán solo en su versión HD, desde el canal 2 para que los disfrutes siempre con la mejor calidad. Conoce la ubicación del canal que requieres ingresando a ayuda.tigo.com.co*

**Guion para el asesor:**

Si un cliente te pregunta por esta novedad, utiliza el siguiente guion:

*Sr./Sra. Este cambio se realizó para que siempre que sintonice estos canales los vea en la mejor calidad en versión HD y en las primeras frecuencias.*

**Si el cliente no queda satisfecho con la respuesta, dile:**

*Sr./Sra usted continuará teniendo los canales que tiene actualmente, solo que los podrá ver en mejor calidad en HD. El canal que sale es el mismo que usted seguirá viendo como le decía en mayor calidad, con la misma programación.*

**MANEJO DE PQRS**

Si luego de la explicación el cliente manifiesta intención de PQR, tipifica así:

Tipo: Queja Servicio

Causa: Inf/Contr-Cond prestación serv

Subcausa: Mod condiciones acordadas

Grupo: Atención Queja 1er Contacto

**RADICACIONES INTERNAS DE INDRA**

Tipo: Queja Servicio

Causa: Inf/Contr-Cond prestación serv

Subcausa: Mod condiciones acordadas

Grupo: PCH - Prod comercial Hogares

(Solamente aplica para los casos radicados por el Back Office)

**Recurso: RR/RRSA**

Tipo: Recurso Queja Servicio

Causa: Inf/Contr-Cond prestación serv

Subcausa: Mod condiciones acordadas

Grupo: Grupo Recursos Quejas

Dado que el retiro de las señales en SD es definitivo, la respuesta a la PQR será desfavorable (aplica para primer contacto y PQR que ingresen por BackOffice). Si esta PQR genera un recurso de reposición, se confirmará la respuesta de primera instancia.

Si el cliente desea cancelar su plan de TV por esta razón, se debe atender incluso si tiene cláusula de permanencia mínima vigente. La cancelación del servicio se realizará conforme con las instrucciones actuales; es decir, informándole al cliente los valores a pagar en caso de que exista permanencia mínima vigente e informando en qué condiciones y tarifas se continuarán prestando los servicios que desee mantener activos.

**Nota:** En caso de requerir los anexos como soporte, se deben solicitar a Natalia Marcela Martinez, quien compartirá la evidencia del generador de caracteres en el que se informó la novedad.

**Respuesta queja por retiro de señales:**

*Le informamos que la respuesta a su queja es desfavorable. Ante la inconformidad que nos manifiesta por el retiro de canales SD de nuestra oferta de televisión desde el 1 de octubre de 2024, le contamos que esta novedad se informó a través de un mensaje en la señal de TV, entre el 19 y el 30 de septiembre.*

*Es importante tener en cuenta que, aunque sale la versión en calidad estándar (SD) de algunos canales, seguirá teniéndolos disponibles sin cambio en su contenido y con mejor calidad en HD.*

*Cabe aclarar que UNE TELCO. es el prestador del servicio de TV y se reserva la facultad de modificar las señales, por razones de fuerza mayor, condiciones técnicas, de mercado o aspectos relacionados con los contratos con los proveedores de señales tal como se indica en los términos y condiciones de los planes de Televisión.*

**Preguntas Frecuentes:**

**¿Por qué no se me notificó con antelación los cambios?**

*Sr/Sra, desde el 19 de septiembre hasta el 30 de septiembre, se publicó mensaje en la pantalla del televisor, informando el cambio que se realizaría.*

**¿En qué se basan para retirar los canales en SD?**

Los canales que salieron en calidad estándar usted los seguirá teniendo disponible en calidad HD. Así no se perderá la programación que tenía en ellos.

**Si el cliente insiste le diremos:**

*La compañía se reserva el derecho de modificar o cambiar su oferta comercial de canales por motivos comerciales, contractuales o de fuerza mayor.*

**¿Por qué no se me consultó este cambio antes de realizarlo?**

*Sr./Sra. entre el 19 y el 30 de septiembre, se activó un mensaje en el televisor donde informamos esta novedad.*

**¿Volverán a incluir esta señal en SD en la grilla de canales o el retiro es definitivo?**

*Sr/sra el retiro en formato SD es definitivo, ya que este cambio se realizó con el fin de brindarle una mejor experiencia en el servicio de televisión, mejorando la calidad en la señal, ya que el mismo canal que vía en calidad estándar SD ahora está disponible en alta definición HD.*

**Al retirar este canal en SD, ¿cuánto me bajará la factura que me llega actualmente?**

*Sr./Sra. No, este cambio no impacta los valores facturados por su servicio de televisión, teniendo en cuenta que seguirá disfrutando los canales que salieron en alta definición HD.*