

McRouter S.A.C.

Políticas de Corte de Servicio

Documento de Políticas Operativas - Versión 4.1

1. Marco Legal y Normativo

1.1 Base Legal

- **Decreto Supremo N° 020-2007-MTC:** Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones
- **Resolución Ministerial N° 386-2020-MTC/01:** Disposiciones sobre continuidad de servicios
- **Código de Protección y Defensa del Consumidor - Ley N° 29571**
- **Política interna de McRouter:** Procedimientos operativos estandarizados

1.2 Principios Fundamentales

- **Proporcionalidad:** Las medidas de corte deben ser proporcionales a la falta cometida
 - **Gradualidad:** Aplicación de medidas progresivas antes del corte definitivo
 - **Debido Proceso:** Respeto al derecho de defensa y reclamo del cliente
 - **Transparencia:** Comunicación clara de motivos y procedimientos
 - **Reversibilidad:** Posibilidad de reactivación inmediata una vez subsanadas las causales
-

2. Clasificación de Servicios por Criticidad

2.1 Servicios Críticos (Corte Restringido)

Definición: Servicios esenciales que no pueden ser cortados sin autorización especial

Servicios Incluidos:

- Conexiones de centros de salud y hospitales
- Servicios de emergencia (bomberos, policía, serenazgo)
- Servicios públicos esenciales (agua, luz, gas)
- Centros educativos durante período lectivo
- Servicios bancarios y financieros críticos

Procedimiento Especial:

- Requiere autorización de Gerencia General
- Notificación previa de 15 días calendario
- Coordinación con autoridades competentes
- Plan de contingencia obligatorio

2.2 Servicios Empresariales Estándar

Definición: Servicios comerciales con protecciones adicionales por contrato

Características:

- Período de gracia extendido (hasta 45 días)
- Notificaciones múltiples y escalonadas
- Reunión de conciliación obligatoria
- Posibilidad de acuerdos de pago especiales

2.3 Servicios Residenciales

Definición: Servicios de hogar con procedimiento estándar

Características:

- Período de gracia estándar (30 días)
- Notificaciones por múltiples canales
- Opciones de facilidades de pago
- Reconexión inmediata tras pago

3. Causales de Corte de Servicio

3.1 Causales por Mora en el Pago

Mora Simple

- **Definición:** Atraso en el pago de hasta 30 días calendario
- **Acción:** Notificación de cobranza + bloqueo de servicios adicionales
- **Restricciones:** Velocidad reducida al 50% después del día 15

Mora Grave

- **Definición:** Atraso en el pago de 31 a 60 días calendario
- **Acción:** Suspensión parcial del servicio (solo navegación básica)

- **Velocidad:** Limitada a 1 Mbps para actividades esenciales

Mora Crítica

- **Definición:** Atraso en el pago superior a 60 días calendario
- **Acción:** Corte total del servicio
- **Recuperación:** Pago total de deuda + reconexión

3.2 Causales Técnicas

Uso Indevido del Servicio

- Utilización de ancho de banda para reventa no autorizada
- Hosting de servidores sin plan empresarial correspondiente
- Actividades que degraden la calidad del servicio para otros usuarios
- **Sanción:** Suspensión inmediata + notificación de subsanación

Alteración de Equipos

- Manipulación no autorizada de equipos McRouter
- Conexión de equipos no certificados
- Bypass de limitaciones técnicas contractuales
- **Sanción:** Corte inmediato + reparación a costo del cliente

Uso para Actividades Ilegales

- Distribución de contenido con derechos de autor
- Actividades de hacking o ciberataques
- Distribución de malware o virus
- **Sanción:** Corte inmediato + reporte a autoridades

3.3 Causales Administrativas

Falsificación de Información

- Datos falsos en la contratación del servicio
- Documentos adulterados o falsificados
- Suplantación de identidad
- **Sanción:** Corte inmediato + anulación de contrato

Incumplimiento Contractual Grave

- Violación reiterada de términos y condiciones
 - No pago de penalidades contractuales
 - Negativa a permitir mantenimientos obligatorios
 - **Sanción:** Corte programado con notificación previa
-

4. Procedimientos de Corte por Segmento de Cliente

4.1 Clientes Residenciales

Cronograma de Acciones por Mora

Día 0: Vencimiento de factura

- Sistema automático registra mora
- Cliente mantiene servicio normal

Día 5: Primera notificación

- **Canales:** Email, SMS, llamada telefónica automática
- **Mensaje:** Recordatorio de pago + opciones de pago
- **Acciones:** Ninguna restricción de servicio

Día 15: Segunda notificación

- **Canales:** Llamada de contact center + mensaje push en app
- **Mensaje:** Notificación de mora + facilidades de pago disponibles
- **Acciones:** Reducción de velocidad al 70% + bloqueo de servicios premium

Día 20: Notificación de pre-corte

- **Canales:** Carta certificada + llamada personal + email prioritario
- **Mensaje:** Aviso de corte inminente + última oportunidad de pago
- **Acciones:** Reducción de velocidad al 30% + suspensión de servicios adicionales

Día 30: Corte de servicio

- **Hora:** Entre 08:00 y 18:00 horas, días hábiles
- **Proceso:** Corte técnico remoto + notificación final
- **Estado:** Servicio completamente suspendido

Procedimiento de Reconexión

1. **Pago Total:** Cancelación de deuda completa + intereses moratorios
2. **Verificación:** Validación de pago en sistema (máximo 2 horas)
3. **Reactivación:** Reconexión técnica automática
4. **Confirmación:** Llamada o mensaje de confirmación al cliente
5. **Tiempo Total:** Máximo 4 horas desde confirmación de pago

4.2 Clientes Empresariales PYME

Cronograma Extendido

Días 1-10: Período de cortesía empresarial

- Contacto con ejecutivo de cuenta asignado
- Recordatorios por canales empresariales
- Oferta de facilidades de pago personalizadas

Días 11-30: Gestión comercial intensiva

- Reunión presencial con ejecutivo comercial
- Propuesta de acuerdo de pago estructurado
- Evaluación de situación financiera del cliente

Días 31-45: Pre-corte empresarial

- Notificación formal por carta notarial
- Última reunión de conciliación
- Reducción gradual de servicios no críticos

Día 45: Corte empresarial

- Mantenimiento de servicios mínimos críticos por 7 días adicionales
- Corte total después del día 52

4.3 Clientes Corporativos y Enterprise

Proceso Especializado

Fase 1 (Días 1-15): Gestión Account Manager

- Contacto inmediato con Account Manager dedicado

- Análisis de situación particular del cliente
- Propuestas de solución comercial personalizada

Fase 2 (Días 16-45): Escalamiento Gerencial

- Intervención de Gerencia Comercial
- Reunión con tomadores de decisión del cliente
- Evaluación de impacto en relación comercial

Fase 3 (Días 46-60): Resolución Final

- Decisión de Comité Ejecutivo
- Notificación formal con 15 días de anticipación
- Plan de contingencia para servicios críticos

Fase 4 (Día 75): Ejecución de Corte

- Corte programado en horario acordado
 - Respaldo de configuraciones críticas
 - Procedimiento de entrega formal de instalaciones
-

5. Protocolos de Notificación

5.1 Canales de Comunicación por Prioridad

Canal Primario

- **Email registrado:** Dirección principal + copia a contactos adicionales
- **Confirmación:** Acuse de recibo automático
- **Formato:** Plantilla estandarizada con información legal completa

Canal Secundario

- **SMS:** Mensaje corto con información esencial
- **Llamada telefónica:** Confirmación personal de recepción
- **App móvil:** Notificación push + alerta en dashboard

Canal Terciario

- **Carta física:** Correspondencia certificada con acuse de recibo

- **Visita domiciliaria:** Para casos críticos o sin respuesta
- **Publicación web:** Aviso en portal del cliente

5.2 Contenido Obligatorio de Notificaciones

Información Mínima Requerida

- Identificación completa del cliente y servicio afectado
- Detalle específico de la causal de corte
- Monto exacto de la deuda (capital + intereses + gastos)
- Fecha y hora específica programada para el corte
- Procedimiento detallado para evitar el corte
- Opciones de pago disponibles y facilidades aplicables
- Datos de contacto para consultas y reclamos
- Derechos del cliente según normativa vigente

Información Adicional

- Consecuencias del corte en servicios asociados
- Costos de reconexión aplicables
- Tiempo estimado de reactivación post-pago
- Alternativas de comunicación durante el corte

5.3 Registro y Trazabilidad

Documentación Obligatoria

- **Log de notificaciones:** Fecha, hora, canal utilizado, respuesta obtenida
- **Evidencia de entrega:** Confirmaciones, acuses de recibo, grabaciones
- **Registro de contactos:** Intentos de comunicación y resultados
- **Documentos físicos:** Copias de cartas, constancias de visitas

Almacenamiento y Conservación

- **Período de retención:** 5 años desde la fecha del corte
 - **Formato digital:** Respaldos en servidores seguros
 - **Acceso restringido:** Solo personal autorizado de cobranzas y legal
 - **Auditoría:** Revisión trimestral de procedimientos
-

6. Excepciones y Casos Especiales

6.1 Protección a Usuarios Vulnerables

Adultos Mayores (65+ años)

- **Período de gracia extendido:** 45 días para mora en pago
- **Notificación especial:** Contacto con familiar responsable registrado
- **Facilidades:** Planes de pago hasta 6 cuotas sin intereses
- **Horario de corte:** Solo días hábiles entre 10:00 y 15:00 horas

Personas con Discapacidad

- **Procedimiento especial:** Comunicación adaptada según tipo de discapacidad
- **Servicios críticos:** Evaluación caso por caso para servicios de salud
- **Apoyo social:** Coordinación con servicios sociales municipales
- **Facilidades:** Descuentos especiales y planes flexibles

Situaciones de Emergencia

- **Emergencias médicas:** Suspensión temporal de cortes durante tratamientos críticos
- **Desastres naturales:** Moratoria automática por 60 días en zonas afectadas
- **Crisis económica familiar:** Evaluación socioeconómica para facilidades especiales

6.2 Épocas de Restricción de Cortes

Períodos Prohibidos

- **Fiestas Patrias:** 25-31 de julio
- **Navidad y Año Nuevo:** 20 diciembre - 3 enero
- **Semana Santa:** Jueves y viernes santo
- **Elecciones:** 3 días antes y 1 día después de procesos electorales

Horarios Restringidos

- **Días hábiles:** Cortes permitidos de 08:00 a 18:00 horas únicamente
- **Fines de semana:** Solo cortes por causales técnicas graves
- **Feriados:** Prohibición total de cortes por mora

6.3 Servicios con Protección Especial

Telemedicina y Salud Digital

- **Identificación:** Registro especial de servicios de salud
- **Protección:** Imposibilidad de corte durante consultas programadas
- **Coordinación:** Notificación previa a centros de salud
- **Alternativas:** Servicio mínimo garantizado para emergencias

Educación Virtual

- **Período lectivo:** Protección especial durante clases online
 - **Estudiantes:** Facilidades para familias con hijos en educación virtual
 - **Instituciones:** Coordinación con centros educativos para horarios críticos
-

7. Procedimientos de Reconexión

7.1 Reconexión Estándar

Requisitos Previos

- **Pago completo:** Cancelación total de deuda pendiente
- **Intereses moratorios:** Según tabla vigente (2.5% mensual)
- **Gastos de reconexión:** S/. 50 clientes residenciales, S/. 150 empresariales
- **Verificación crediticia:** Evaluación de riesgo actualizada

Proceso Operativo

1. **Recepción de pago:** Validación en sistema de cobranzas (máximo 2 horas)
2. **Autorización técnica:** Liberación en sistema operativo
3. **Reconexión física:** Activación de equipos (automática o manual según caso)
4. **Pruebas de servicio:** Validación de funcionamiento completo
5. **Notificación al cliente:** Confirmación de reactivación exitosa

Tiempos de Reconexión

- **Clientes residenciales:** Máximo 4 horas en horario hábil
- **Empresas PYME:** Máximo 2 horas en horario hábil
- **Corporativos/Enterprise:** Máximo 1 hora, 24/7/365

7.2 Reconexión Express (Servicio Premium)

Características

- **Disponibilidad:** 24/7 incluidos fines de semana y feriados
- **Tiempo garantizado:** Máximo 1 hora desde confirmación de pago
- **Costo adicional:** S/. 100 sobre tarifa normal de reconexión
- **Prioridad:** Atención inmediata sobre reconexiones estándar

7.3 Reconexión con Garantías Adicionales

Para Clientes Recurrentes en Mora

- **Garantía bancaria:** Carta fianza por 3 meses de servicio
 - **Depósito en garantía:** Equivalente a 2 meses de facturación
 - **Aval personal:** Firma de tercero con capacidad de pago verificada
 - **Plan de pagos estricto:** Facturación quincenal con pago anticipado
-

8. Gestión de Reclamos y Apelaciones

8.1 Derecho de Apelación

Plazos para Reclamos

- **Reclamo previo al corte:** Hasta 2 días hábiles antes de la fecha programada
- **Reclamo post-corte:** Hasta 5 días hábiles posteriores al corte
- **Recursos adicionales:** OSIPTEL para casos no resueltos

Causales de Apelación Válidas

- **Error en facturación:** Cobros indebidos o duplicados
- **Falla técnica:** Problemas no atribuibles al cliente
- **Incumplimiento de McRouter:** Violación de SLA o compromisos contractuales
- **Fuerza mayor:** Situaciones extraordinarias que impiden el pago

8.2 Proceso de Revisión

Primera Instancia - Atención al Cliente

- **Plazo de respuesta:** 72 horas hábiles
- **Documentación:** Presentación de sustento y evidencias
- **Resolución:** Confirmación, modificación o anulación del corte

- **Comunicación:** Notificación formal de decisión

Segunda Instancia - Supervisión Comercial

- **Activación:** Apelación a decisión de primera instancia
- **Plazo:** 5 días hábiles para resolución
- **Revisión:** Análisis integral de antecedentes y evidencias
- **Decisión final:** Inapelable internamente

Tercera Instancia - OSIPTEL

- **Procedimiento:** Según normativa del organismo regulador
 - **Efectos:** Suspensión de medidas hasta resolución final
 - **Cumplimiento:** Acatamiento obligatorio de resolución OSIPTEL
-

9. Indicadores de Gestión y Control

9.1 KPIs de Cortes de Servicio

Indicadores Operativos

- **Tasa de cortes mensual:** Meta máxima 2.5% de la base de clientes
- **Tiempo promedio en mora:** Meta máxima 18 días
- **Efectividad de cobranza:** Meta mínima 85% de recuperación
- **Reclamos por cortes:** Meta máxima 5% de cortes ejecutados

Indicadores de Calidad

- **Cumplimiento de notificaciones:** Meta 100% según procedimiento
- **Tiempo de reconexión:** Meta 95% dentro de SLA establecido
- **Satisfacción post-reconexión:** Meta mínima 8.0/10
- **Cortes erróneos:** Meta máxima 0.1% del total de cortes

9.2 Sistema de Monitoreo

Herramientas de Control

- **Dashboard ejecutivo:** Visualización en tiempo real de indicadores
- **Alertas automáticas:** Notificaciones por desviaciones en metas
- **Reportes automatizados:** Generación diaria, semanal y mensual

- **Auditorías internas:** Revisión trimestral de procedimientos

Responsabilidades por Área

- **Cobranzas:** Ejecución de procedimientos y cumplimiento de metas
 - **Operaciones:** Ejecución técnica de cortes y reconexiones
 - **Atención al Cliente:** Gestión de reclamos y comunicación con clientes
 - **Calidad:** Supervisión de cumplimiento de políticas y procedimientos
-

10. Disposiciones Finales

10.1 Vigencia y Modificaciones

- **Fecha de vigencia:** 01 de enero de 2025
- **Revisión periódica:** Semestral o según cambios normativos
- **Aprobación de cambios:** Gerencia General + Asesoría Legal
- **Comunicación:** Notificación a clientes con 30 días de anticipación

10.2 Capacitación y Difusión

- **Personal interno:** Capacitación obligatoria trimestral
- **Evaluación:** Examen de conocimientos con nota mínima 16/20
- **Actualización:** Comunicación inmediata de cambios procedimentales
- **Documentación:** Acceso permanente a versión actualizada

10.3 Cumplimiento y Sanciones Internas

- **Supervisión:** Control semanal de cumplimiento de procedimientos
 - **Incumplimientos:** Proceso disciplinario según gravedad
 - **Mejora continua:** Retroalimentación para optimización de procesos
 - **Auditoría externa:** Revisión anual por consultores especializados
-

Documento confidencial - Políticas internas de McRouter S.A.C.

Aprobado por: Gerencia General y Asesoría Legal

Elaborado por: Gerencia de Operaciones y Cobranzas

Revisado por: Gerencia de Calidad y Procesos

Fecha de aprobación: 15 de diciembre de 2024

Próxima revisión obligatoria: 30 de junio de 2025

