



OFERTAS DE RETENCIÓN HOGARES

Enero

Gerencia de Mercadeo

Vicepresidencia Comercial Masivo

¿Cómo Puedo Retener al Cliente?

Cuando un cliente se contacta con nuestros canales con la intención de retirarse voluntariamente, se debe indagar el motivo por el cual se quiere retirar, se debe seguir el procedimiento de retención y dar solución de acuerdo al motivo, en caso de que la solución sea mejorar la oferta, se debe incluir en los sistemas según aplique.

Para aprovisionar las ofertas de retención al cliente, debe identificarse el sistema origen donde se encuentra aprovisionado el cliente (Siebel convergente, Siebel Cobre o Portal Fija).

Es importante seguir la escalera de retención para realizar el ofrecimiento comercial, teniendo en cuenta el nivel de retención en el que se encuentra el cliente.

Al cliente se le puede retener con los siguientes tipos de ofertas:



Manejo de Escalera de Retención

Opciones ofertas de retención de acuerdo a plan existente de cliente:



TECNOLOGIA	OFERTA ACTUAL	ESTRUCTURAL	DESCUENTO X 6 MESES Opción 1	DESCUENTO X 6 MESES Opción 2	OFERTA PLUS	OFERTA PLUS+	OFERTA PLUS ++	DOWN GRADE
COBRE	Cuenta control	LB Ili	N/A	N/A	LB Ili	LB Ili	N/A	N/A
	LB Ili	Dúo	LB Ili 30%	LB Ili 40%	LB Ili	LB Ili	N/A	Cta control
	Dúo + Cta Control	Dúo	Dúo 3-6-10M 30%	Dúo 3-6-10M 40%	Dúo 3-6-10M	Dúo 3-6-10M	Dúo 3-6-10M	Cta control
	Dúo LB+@	Dúo up grade	Dúo 3-6-10M 30%	Dúo 3-6-10M 40%	Dúo 3-6-10M	Dúo 3-6-10M	Dúo 3-6-10M	LB Ili
Antigüedad		N/A	N/A	N/A	10 meses	> 24 meses LB 10 Dúo	10 meses	N/A
FTTC	LB Ili	Dúo	Dúo 30%	Dúo 40%	Dúo 3-6-10M	Dúo 3-6-10M	N/A	N/A
			LB Ili 30%	LB Ili 40%	LB Ili	LB Ili	N/A	Cta control
	Dúo LB+@	Dúo Up grade	Dúo 3-6-10M 30%	Dúo 3-6-10M 40%	Dúo 3-6-10M	Dúo 3-6-10M	N/A	Dúo < Megas
		N/A	LB Ili 30%	LB Ili 40%	LB Ili	LB Ili	N/A	LB Ili
	Trío LB+@+TV	N/A	Trío 11 M 10%	Trío 11 M 20%	Trío 11 M	Trío 11 M	Trío 11 M	Dúo 10-20-30 M
		Nuevos Dúo	Dúo 3-6-10M 30%	Dúo 3-6-10M 40%	Dúo 3-6-10M	Dúo 3-6-10M	N/A	
		N/A	LB Ili 30%	LB Ili 40%	LB Ili	LB Ili	N/A	
Antigüedad		N/A	N/A	N/A	10 meses	> 24 meses LB y Dúo 10 meses Trío	10 meses	N/A
FTTH	Dúo LB+@	Trío	Trío 10%	Trío 20%	Trío	Trío	Trío	LB Ili
		Dúo Up grade	Dúo 10%	Dúo 20%	Dúo	Dúo	N/A	Dúo < Megas
	Trío LB+@+TV	Trío Up grade	Trío 10%	Trío 20%	Trío	Trío	Trío	Dúo
		Dúo	N/A	N/A	Dúo	Dúo	Dúo	LB Ili
Antigüedad		N/A	N/A	N/A	10 meses	> 24 meses Dúo 10 meses Trío	10 meses	N/A



Verificar sistema origen y tecnología del plan actual del cliente para realizar el aprovisionamiento de la oferta de retención.

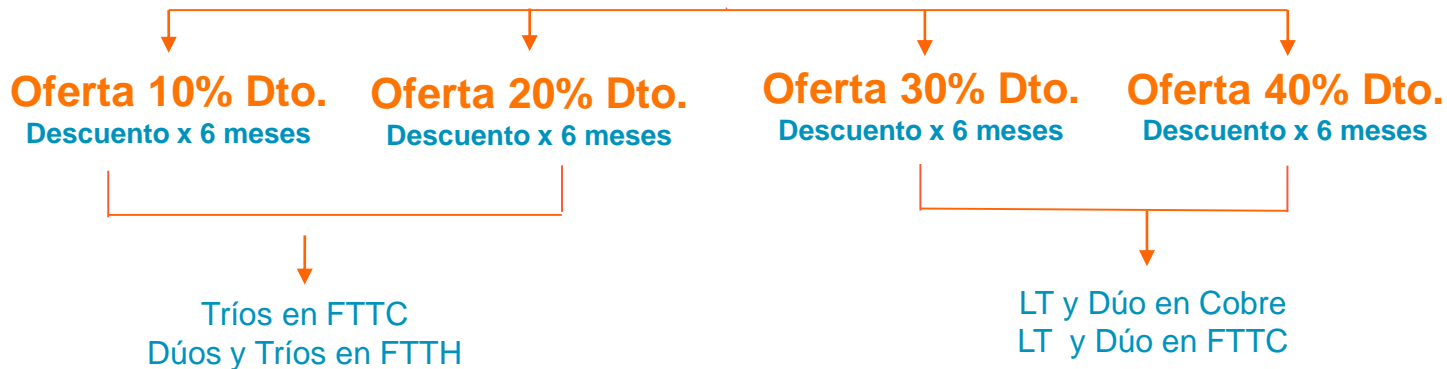
¿Cuáles son las Ofertas?



OFERTA DESCUENTOS

Al cliente se le ofrecen porcentajes de descuento, los cuales varían de acuerdo a la tecnología y al plan que tenga activo.

NO aplica para clientes con cambio de tecnología.



El descuento en el portal Fija aplica sobre la oferta actual del cliente.
Para aplicar los descuentos no se requiere antigüedad del cliente.

¿Cuáles son las Ofertas?



OFERTAS PLUS, PLUS+ y PLUS++

Oferta diferencial para clientes existentes que sean retenidos y que cumplan con una condición de antigüedad o que puedan ser objeto de cambio de tecnología.



Oferta plus

Antigüedad
Mínima 10 meses.

Aplica para clientes:

1play (Ilimitada)
2play (excepto 2play con cuenta control)
3play.

Oferta Plus+

Antigüedad
Mínima 10 o 24 meses según aplique.

Aplica para clientes:

1play (Ilimitada)
2play (excepto 2play con cuenta control),
3play.

Oferta Plus++

Antigüedad
mínima 10 meses.

Dúos en cobre.

Tríos activos en el portal.

Aplica doble velocidad para 15M 25M y 30M por un año

Ofertas Retención Cobre - Tabla de Valores Siebel Convergente



Tarifas x Estrato

Nivel 0		Retención 1				Retención 2
Retención 2		Retención 2				
Estructural	30% descuento	40% descuento	Oferta Plus	Oferta Plus+	Oferta Plus++	
\$43.000	\$30.100	\$25.800	\$24.900	\$21.200	N/A	
\$58.000	\$40.600	\$34.800	\$31.900	\$25.600		
\$58.000	\$40.600	\$34.800	\$36.900	\$26.600		
\$64.000	\$44.800	\$38.400	\$42.900	\$26.600		
3M	3M	3M	3M	3M	3M	
\$56.900	\$39.830	\$34.140	\$44.900	\$39.500	\$ 36.400	
\$56.900	\$39.830	\$34.140	\$47.900	\$42.900	\$ 39.600	
\$64.900	\$45.430	\$38.940	\$51.900	\$46.900	\$ 43.599	
\$75.900	\$53.130	\$45.540	\$59.900	\$54.900	\$ 51.000	

Tarifas incluyen IVA

Ofertas Retención Cobre - Tabla de Valores Siebel Convergente



Tarifas x Estrato

2 PLAY

Tarifas incluyen IVA

Nivel 0		Retención 1		Retención 1		Retención 2	
Retención 2		Retención 2		Retención 2		Retención 2	
Estructural		30% descuento	40% descuento	Oferta Plus	Oferta Plus+	Oferta Plus++	
6M		6M	6M	6M	6M	6M	
Est. 1 y 2	\$59.900	\$41.930	\$35.940	\$50.900	\$45.600	\$ 42.400	
Est. 3	\$59.900	\$41.930	\$35.940	\$57.900	\$52.000	\$48.600	
Est. 4	\$66.900	\$46.830	\$40.140	\$62.900	\$57.000	\$53.600	
Est. 5 y 6	\$77.900	\$54.530	\$46.740	\$75.900	\$70.000	\$ 66.000	
10M		10M	10M	10M	10M	10M	
Est. 1 y 2	\$62.900	\$44.030	\$37.740	\$65.200	\$58.400	\$ 54.500	
Est. 3	\$62.900	\$44.030	\$37.740	\$68.600	\$61.500	\$ 57.400	
Est. 4	\$72.900	\$51.030	\$43.740	\$68.600	\$61.500	\$ 57.400	
Est. 5 y 6	\$85.900	\$60.130	\$51.540	\$79.099	\$70.899	\$ 66.200	

Ofertas Retención FTTC - Tabla de Valores Portal Suma



		Nivel 0 Retención 1 Retención 2		Retención 1 Retención 2		Retención 2	
		Estructural	Descuento 1	Descuento 2	Oferta Plus	Oferta Plus+	Oferta Plus++
1 PLAY	Est. 1, 2 y 3	Estructural	30% sobre tarifa cliente	40% sobre tarifa cliente	Consultar en el portal	Consultar en el portal	N/A
2 PLAY	Est. 1, 2 y 3	10M	3M	3M	3M	3M	3M
		20M	6M	6M	6M	6M	6M
		30M	10M	10M	10M	10M	10M
		Estructural	30% sobre tarifa cliente	40% sobre tarifa cliente	Consultar en el portal	Consultar en el portal	N/A
3 PLAY*	Est. 1, 2 y 3		11M	11M	11M	11M	11M
			10% sobre tarifa cliente	20% sobre tarifa cliente	Consultar en el portal	Consultar en el portal	Consultar en el portal

* Solo aplica para clientes con trío 11M. No aplica para clientes 1Play o 2Play.

Ofertas Retención FTTC - Tabla de Valores Siebel

Convergente

Tarifas incluyen IVA



Tarifas x Estrato

1 PLAY

2 PLAY

3 PLAY*

		Nivel 0 Retención 1 Retención 2	Retención 1 Retención 2				Retención 2
		Estructural	Descuento 30%	Descuento 40%	Oferta Plus	Oferta Plus+	Oferta Plus++
1 PLAY	Est. 1 y 2	\$43.000	\$30.100	\$25.800	\$32.300	\$28.000	N/A
	Est. 3	\$58.000	\$40.600	\$34.800	\$38.800	\$33.700	
2 PLAY		10M	3M	3M	3M	3M	3M
	Est. 1 y 2	\$62.900	\$44.730	\$38.340	\$56.100	\$51.100	N/A
	Est. 3	\$62.900	\$47.530	\$40.740	\$59.300	\$52.700	
		20M	6M	6M	6M	6M	6M
	Est. 1 y 2	\$68.900	\$46.130	\$39.540	\$57.700	\$52.700	N/A
	Est. 3	\$68.900	\$48.930	\$41.940	\$62.900	\$55.900	
		30M	10M	10M	10M	10M	10M
	Est. 1 y 2	\$79.900	\$55.930	\$47.940	\$69.900	\$66.900	N/A
3 PLAY*	Est. 3	\$79.900	\$58.730	\$50.340	\$79.900	\$76.100	
		11M	11M	11M	11M	11M	11M
	Est. 1 y 2	\$91.000	\$81.900	\$72.800	\$84.400	\$77.400	N/A
	Est. 3	\$94.000	\$84.600	\$75.200	\$79.900	\$77.900	

* Solo aplica para clientes con trío 11M. No aplica para clientes 1Play o 2Play.

Ofertas Retención FTTH - Tabla de valores Portal Suma



2 PLAY

	Nivel 0 Retención 1 Retención 2	Retención 1 Retención 2				Retención 2
	Estructural	Descuento 1	Descuento 2	Oferta Plus	Oferta Plus+	Oferta Plus++
	25M	25M	25M	15M	15M	15M
Est. 1 al 6	50M	50M	50M	25M	25M	25M
	100M	100M	100M	50M	50M	50M
	200M	200M	200M			
	300M	300M	300M			
	Estructural	10% sobre tarifa cliente	20% sobre tarifa cliente	Consultar en el portal	Consultar en el portal	NA

3 PLAY

Est. 1 al 6		25M	25M	25M	15M	15M	15M
		50M	50M	50M	30M	30M	30M
		100M	100M	100M	60M	60M	60M
		200M	200M	200M	150M	150M	150M
		300M	300M	300M			
	* Estructural	10% sobre tarifa cliente	20% sobre tarifa cliente	Consultar en el portal	Consultar en el portal	Consultar en el portal	

* Aplican los beneficios de la oferta estructural

Las ofertas Plus, Plus+ y Plus ++ no aplican en las velocidades de 100, 200 y 300 megas.
Aplica doble velocidad por 12 meses para 15, 25 y 30 megas

Ofertas Retención descuentos FTTH según parrilla - Tabla de valores Portal Suma



3 PLAY

Nivel 0 Retención 1 Retención 2		Retención 1 Retención 2	
Estructural		Descuento 1	Descuento 2
Estratos del 1 al 6		BRONCE	
		SILVER	
		GOLD	
		25M	25M
		50M	50M
		100M	100M
		200M	200M
		300M	300M
		*Estructural	20% sobre tarifa cliente
		10% sobre tarifa cliente	

* Aplican los
beneficios de la
oferta
estructural

Ofertas Retención FTTH - Tabla de valores Siebel

Convergente



Tarifas x Estrato

2 PLAY

	Nivel 0 Retención 1 Retención 2		Retención 1 Retención 2				Retención 2
	Estructural	Descuento 10%	Descuento 20%	Oferta Plus	Oferta Plus+	Oferta Plus++	
	15M	15M	15M	15M	15M	15M	15M
Est. 1 y 2	\$80.900	72.810	\$64.720	\$60.900	\$53.300	NA	
Est. 3	\$84.900	\$76.410	\$67.920	\$65.900	\$58.300		
Est. 4	\$84.900	\$76.410	\$67.920	\$71.900	\$64.300		
Est. 5 y 6	\$96.900	\$87.210	\$77.520	\$79.900	\$70.300		
	25M	25M	25M	25M	25M	25M	25M
Est. 1 y 2	\$119.900	\$107.920	\$95.920	\$75.900	\$64.500	N/A	
Est. 3	\$123.900	\$111.510	\$99.120	\$78.900	\$68.500		
Est. 4	\$123.900	\$111.510	\$99.120	\$87.900	\$76.500		
Est. 5 y 6	\$125.900	\$113.310	\$100.720	\$97.900	\$87.500		
	50M	50M	50M	50M	50M	50M	50M
Est. 1 y 2	\$150.000	\$135.000	\$120.000	\$120.900	\$108.000	N/A	
Est. 3	\$150.000	\$135.000	\$120.000	\$120.900	\$108.000		
Est. 4	\$164.000	\$147.600	\$131.200	\$120.900	\$107.000		
Est. 5 y 6	\$164.000	\$147.600	\$131.200	\$127.900	\$113.000		

Tarifas incluyen IVA

Ofertas Retención FTTH - Tabla de valores Siebel

Convergente



Nivel 0 Retención 1 Retención 2		Retención 1 Retención 2				Retención 2
Estructural		Descuento 10%	Descuento 20%	Oferta Plus	Oferta Plus+	Oferta Plus++
30M		30M	30M	30M	30M	30M
Est. 1 y 2	\$139.900	\$125.920	\$111.920	\$120.400	\$110.400	N/A
Est. 3	\$144.000	\$129.600	\$115.200	\$120.400	\$110.400	
Est. 4	\$144.000	\$129.600	\$115.200	\$125.200	\$115.200	
Est. 5 y 6	\$174.000	\$156.600	\$139.200	\$149.200	\$132.900	
60M		60M	60M	60M	60M	60M
Est. 1 y 2	\$161.000	\$144.900	\$128.800	\$140.900	\$136.900	N/A
Est. 3	\$161.000	\$144.900	\$128.800	\$143.900	\$136.900	
Est. 4	\$167.000	\$150.300	\$133.600	\$149.900	\$142.200	
Est. 5 y 6	\$188.000	\$169.200	\$150.400	\$160.900	\$150.400	
150M		150M	150M	150M	150M	150M
Est. 1 y 2	\$303.100	\$272.790	\$242.480	\$277.900	\$267.500	N/A
Est. 3	\$303.100	\$272.790	\$242.480	\$279.900	\$267.500	
Est. 4	\$329.100	\$296.190	\$263.280	\$289.900	\$280.500	
Est. 5 y 6	\$329.100	\$296.190	\$263.280	\$299.900	\$290.400	

Tarifas x Estrato

3 PLAY

Políticas Comerciales Ofertas con Descuentos



1. Vigencia del 3 al 31 de enero 2020.
2. Aplica en portafolio hogares.
3. Estratos del 1 al 6.
4. Cliente al día en pagos.
5. Bogotá, Soacha y Cundinamarca
6. Planes 1play (Ilimitada), 2play, 3play.

1. El cliente podrá permanecer en la oferta siempre y cuando no realice un cambio de plan.
2. Clientes previamente retenidos con descuentos, solamente cuando se haya finalizado el beneficio.
3. Cliente con oferta retención tiene facturación mensualizada.
4. Aplica retención para empleados, fuerzas militares y administradores solo si ya no pertenecen al convenio y se ha cancelado previamente el descuento.
5. Cliente migrados a Siebel Convergente o activos en Portal FTTX.



- Clientes con oferta Negocios.
- No es acumulable con otras ofertas promocionales.
- No es acumulable con ofertas Plus, Plus+ y Plus++.
- Clientes en Siebel Cobre que no se puedan migrar a Siebel Convergente o cuyo titular no lo autorice.
- No aplican sobre servicios adicionales.
- No aplica retención con cambio de plan y descuentos en portal fija.
- No aplica ofertas de retención sobre ofertas de convenios como: empleado, Fuerzas militares o administraciones.
- No aplica oferta descuento sobre otras ofertas de retención Plus, Plus+ o plus++.

Políticas Comerciales Clientes Cobre - Excepciones



- Vigencia del 3 al 31 de enero 2020.
- Aplica en portafolio hogares.
- Estratos del 1 al 6.
- Cliente al día en pagos.
- Clientes Bogotá y/o Cundinamarca
- Planes 1play (Ilimitada), 2play, 3play.
- Clientes que están en Sistema Cobre en Bogotá o Cundinamarca y al generar el tramite correspondiente no es posible, será retenido con descuento solo por perfil Retención N2.
- Clientes que están en cobre en Cundinamarca y al realizar viabilidad en sistema no es posible migrar de aplicativo, solo podrá ser retenido con descuento.

Escenarios:

- 1) Cliente en Siebel Cobre / Convergente, Cobertura FTTX, No Acepta Cambio de Tecnología: en cerebro dejar “retirado”, Nivel 2 gestiona la retención con oferta descuento.
- 2) Clientes en Siebel Cobre / Convergente, con Cobertura FTTX, Sistema Genera Error: asesor revisa primero viabilidad del tramite de cambio de tecnología.
- 3) Clientes en Siebel Cobre, con Cobertura Cobre, Sistema Genera Error: asesor revisa primero viabilidad.

Nota: Remitirse al proceso para ver el detalle de manejo de cada escenario



Políticas Comerciales Ofertas Plus, Plus+ y Plus++



- Vigencia del 1 al 31 de enero de 2020.
- Aplica para los clientes en portafolio hogares.
- Aplica en estratos del 1 al 6.
- Cliente al día en pagos.
- Bogotá, Soacha y Cundinamarca.
- Planes 1play (Ilimitada), 2play, 3play.
- Cliente con trámite de traslados o cambio de tecnología en FTTH en el portal suma.
- Se puede ofrecer a clientes con descuentos vigentes, pero pierden el descuento.
- Aplica según mezcla de producto y permanencia de la siguiente manera:

PLUS			
Tecnología	Producto	Aplica	Permanencia mínima (meses)
Cobre	LT	✓	10
	Dúo	✓	10
FTTC	LT	✓	10
	Dúo	✓	10
	Trío*	✓	10
FTTH	Dúo	✓	10
	Trío	✓	10

PLUS +			
Tecnología	Producto	Aplica	Permanencia mínima (meses)
Cobre	LT	✓	24
	Dúo	✓	10
FTTC	LT	✓	24
	Dúo	✓	24
	Trío*	✓	10
FTTH	Dúo	✓	24
	Trío	✓	10

PLUS ++			
Tecnología	Producto	Aplica	Permanencia mínima (meses)
Cobre	LT	✗	N/A
	Dúo	✓	10
FTTC	LT	✗	N/A
	Dúo	✗	N/A
	Trío*	✓	10
FTTH	Dúo	✗	N/A
	Trío	✓	10

* Solo aplica para clientes que ya tienen trio, no aplica para clientes dúo o single.

Políticas Comerciales Ofertas Plus, Plus+ y Plus++



- Clientes con oferta negocios.
- Planes convenio: empleado, fuerzas militares y administradores.
- No es acumulable con otras ofertas promocionales.
- Clientes en Siebel Cobre que no se puedan migrar a Siebel Convergente o cuyo titular no lo autorice.
- Para clientes que no puedan ser migrados de aplicativo o que no acepten el cambio, no se podrá ofrecer.

Políticas de Grabador y Retroceder Portal FTTX



En cualquier proceso de retención con cambio de plan se pierden las condiciones del paquete Grabador y Retroceder que traiga el cliente; por lo tanto se pueden ofrecer las siguientes opciones previa verificación de la factura del cliente:

Nombre paquete	Ofrecer acorde a las tarifas actuales Grabador y Retroceder	Tarifa Grabador y Retroceder
PAQUETE GRABADOR Y RETROCEDER N1	>\$ 22.000	\$ 22000
PAQUETE GRABADOR Y RETROCEDER N3	\$12.001 a \$20.000	\$ 17.000
PAQUETE GRABADOR Y RETROCEDER N2	0 a \$ 12.000	\$ 12.000



Nota: El ofrecimiento debe hacerse de mayor a menor.

Preguntas Frecuentes

1. ¿A un cliente con plan cuenta control, se le puede ofrecer retención Plus, Plus+ y Plus++? **Rta:** Se puede ofrecer ofertas Plus pero implica hacer un cambio de plan a plan a ilimitado.
2. Si un cliente tuvo aumento de velocidad y en retención acepta alguna oferta Plus, se le mantiene la velocidad? **Rta:** No, la velocidad que aplica es la de la oferta Plus que acepte (el cambio de plan no mantiene el aumento de velocidad que tenga el cliente), la oferta plus tiene beneficio en tarifa, se pierde el aumento de velocidad que haya tenido.
3. ¿A un cliente con dúo FTTX se le puede retener con oferta de trío Plus, Plus+ y Plus++? **Rta:** Si para activos en el portal Suma y realizando cambio de plan a trío con la correspondiente oferta según su antigüedad.
4. ¿Si un cliente por su antigüedad es retenido con oferta de retención Plus y al cabo de unos meses vuelve a llamar con intención de retiro, se le puede aplicar oferta de retención plus+ y Plus++? **Rta:** Sí, si cumple con la condición de antigüedad.
5. ¿El cliente que no lleva más de un año con el servicio, puede tener un descuento por retención? **Rta:** Si.
6. ¿El cliente que tenga un paquete trío contratado y solicita un cambio de plan a un dúo deberá pagar clausula de permanencia? **Rta:** Si, si aun tiene vigente la cláusula de permanencia de televisión.
7. ¿Las tarifas de Retención en Portal Suma son las mismas de Retención en Siebel convergente? **Rta:** No, son diferentes.
8. ¿Cuando se realiza cambio de plan aplicarán los beneficios de oferta de captura? **Rta:** No, aplica oferta estructural.
9. ¿Si el cliente desea adicionales los puede adquirir? **Rta:** Si, con tarifa vigente, los adicionales no hacen parte de las ofertas de retención, es decir costo.

Preguntas Frecuentes

10. ¿Cómo identifico el valor que está pagando el cliente por Grabador y Retroceder? **Rta:** En suma y/o factura.
11. Un cliente que se encuentra en el grupo de convenios, se le puede realizar una retención, en este caso el porcentaje de descuento es acumulable o pierde el beneficio anterior? **Rta:** No son acumulables, o tiene descuento convenios o descuentos retención.
12. En el caso de FFMM, si un cliente ya cuenta con el descuento que por ley me exigen y se quiere retirar, le ofrecemos descuento y acepta, en este caso el cliente pierde su beneficio? como se garantiza que fue decisión del cliente perder su derecho que por ley tiene? **Rta:** No son acumulables, o tiene descuento convenios o descuentos retención. Se debe garantizar que fue decisión del cliente con la grabación y aceptación de la retención.
13. Si un cliente termina los 6 meses de descuento, y manifiesta querer retirarse, el agente inicia la escalera o continua con la siguiente oferta de retención que le aplica al cliente? **Rta:** Inicia escalera.
14. El grabador y retroceder y el descuento se pueden ofrecer de manera simultánea, si es así como se realizaría el aseguramiento? **Rta:** Se puede de manera simultánea con los nuevos paquetes.
15. Si el cliente ya fue retenido y tiene beneficio vigente; podrá ser retenido nuevamente aplicando desde el inicio la escalera de retención cambiando las condiciones al nuevo ofrecimiento? **Rta:** se le debe informar al cliente su oferta de retención vigente y convencerlo de quedarse con esa oferta, en caso de que el cliente insista en el retiro de los servicios inicia la escalera vigente.
16. Si el cliente fue retenido y no tiene vigente el beneficio; Podrá ser retenido nuevamente aplicando desde el inicio la escalera de retención? **Rta:** inicialmente dar los beneficios y argumentales, sino acepta seguir la escalera de retención con ofertas.

Preguntas Frecuentes

17. Si el cliente tiene plan de minutos o prepago le aplica ofertas de retención con descuento? **Rta:** No le aplica, las ofertas de retención implica hacer cambio de plan a plan local ilimitado
18. Si cliente tiene plan de cuenta control, se le puede aplicar oferta de retención con descuento? **Rta:** No le aplica, para cuenta control aplica las ofertas de cuenta control si cliente no acepta seguir con la escalera de retención.
19. Si cliente se comunica por que no se cumple la promesa de doble velocidad en su oferta de retención Plus, Plus+ o Plus++ que se debe hacer? **Rta:** Se debe escalar por gestor y desde allí generar ticket a mesa de servicio dado que desde producto la doble velocidad para oferta de retención de 15M, 25M y 30M se parametrizo.
20. Si el cliente tiene una oferta de retención ya sea oferta de % de descuento por 6 meses o ofertas plus, ETB puede realizar incremento de tarifa? **Rta:** Si ETB puede realizar incremento en tarifas de acuerdo a lo estipulado en el contrato de prestación de servicios, es decir que ninguna tarifa tiene congelamiento, todas están sujetas a lo estipulado por lo permitido en la ley.