

Implementación Decreto 464

Marzo de 2020



Implementación Decreto 464



Objetivo:

Brindar los lineamientos de ETB para el cumplimiento del decreto 464 de 2020

Alcance:

- ✓ Aplica para clientes activos en servicios móviles antes del 23 de enero de 2020
- ✓ Aplica solo para clientes vendidos con documento diferente a NIT
- ✓ En pospago solo aplica para clientes de planes de voz y datos (no aplica para planes solo voz ni solo datos).
- ✓ En pospago solo aplica para clientes de planes con cargo básico menor a \$71.214, por servicio.
- ✓ El decreto tiene una vigencia inicialmente de 60 días, en caso de extenderse se entregarán oportunamente los lineamientos.

Premisas

El cliente durante los 30 primeros días del beneficio podrá realizar los trámites de Suspensión por Robo, reconexión por robo, desbloqueo IMEI, reposición SIM, a partir del día 31 y al no realizar el pago de la factura el cliente se suspenderá y solo podrá realizar los trámites de carácter regulatorio.

El decreto determina que el beneficio se entrega sobre la red propia del operador, por tal razón los datos que entrega ETB son solo en 4G y se pueden usar en cualquier navegación que desee el cliente.

En el beneficio entregado primero se consumen los datos comprados por el cliente con su saldo de recargas y luego los datos del beneficio del decreto.

Este beneficio se visualiza en la pestaña Suspensiones y reconexiones de Vista 360 y en Charging.

Los mensajes de texto se pueden usar para enviar mensajes a cualquier operador en Colombia.

La aplicación del beneficio en ETB inicia una vez la tenga implementada en sus sistemas, no es retroactiva.

Premisas

Si durante el beneficio el cliente realiza el pago de su factura, se devuelve al plan originalmente contratado, con los recursos que tenía al momento de la suspensión.

No aplica salva recursos para este beneficio.

El cargue de recursos de este beneficio se realizará de acuerdo al procedimiento vigente.

Se mantienen las condiciones actuales para las recargas.

Si el cliente al 30 de Junio no ha realizado el pago de su factura, entra a proceso de suspensión por pago

Cada vez que el cliente empiece a contar con el beneficio le llegará un SMS informativo

Cuando el cliente realice el pago no se le cobrarán intereses de mora ni cargos por reconexión.

Mientras exista la declaración de emergencia, las empresas prestadoras de servicios de telefonía, Internet y televisión por suscripción, **NO** podrán realizar cobros de intereses de mora por los servicios no cancelados durante ese periodo. La empresa cobrará las sumas adeudadas antes de la declaración de emergencia

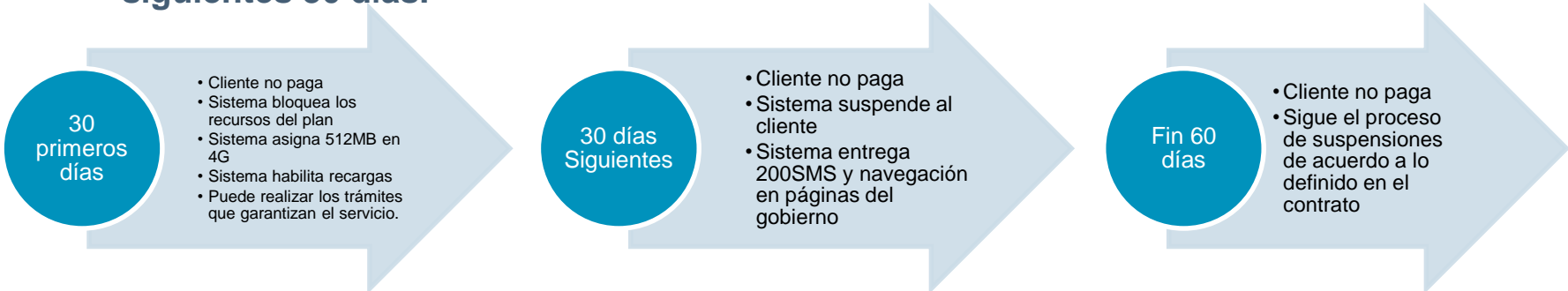
Descripción del Beneficio



- ✓ **Prepago:** Los clientes que se queden sin saldo recibirán: 200 SMS todo destino nacional y recibirá mensaje de texto.



- ✓ **Pospago:** Los clientes que entren en suspensión por pago recibirán:
512MB y podrán hacer uso del servicio los 30 primeros días luego de la suspensión.
200 SMS y navegación gratuita en 20 páginas (determinadas por el Gobierno) para los siguientes 30 días.



Escenarios de aplicación Decreto 464-2020

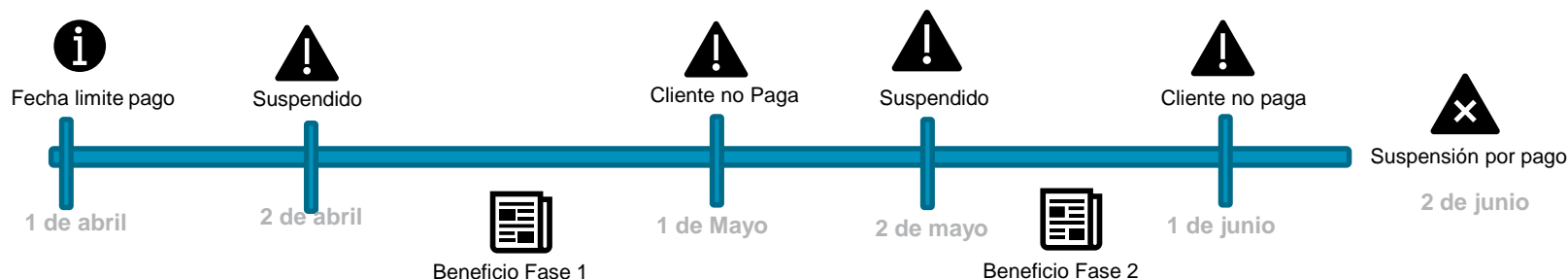




Cliente Pospago suspendido por pago antigüedad mayor a 2 meses (activos antes del 23 de enero), cargo fijo inferior a **\$71.214**

***Escenario 1: Con mora hasta 60 días**



Fecha Limite de Pago: 1 de cada mes

Fecha de suspensión: 2 de cada mes



 
Beneficio Fase 1
30 primeros días, una vez se suspende el servicio

512 MB – 4G
Habilita Recargas

 
Beneficio Fase 2
30 Días siguientes al inicio del beneficio

200 mensajes
Navegación gratuita 4G
para 20 páginas según decreto



Cliente puede solicitar los siguientes trámites únicamente: Suspensión por Robo, reconexión por robo, desbloqueo IMEI, reposición SIM, estando en Beneficio Fase 1

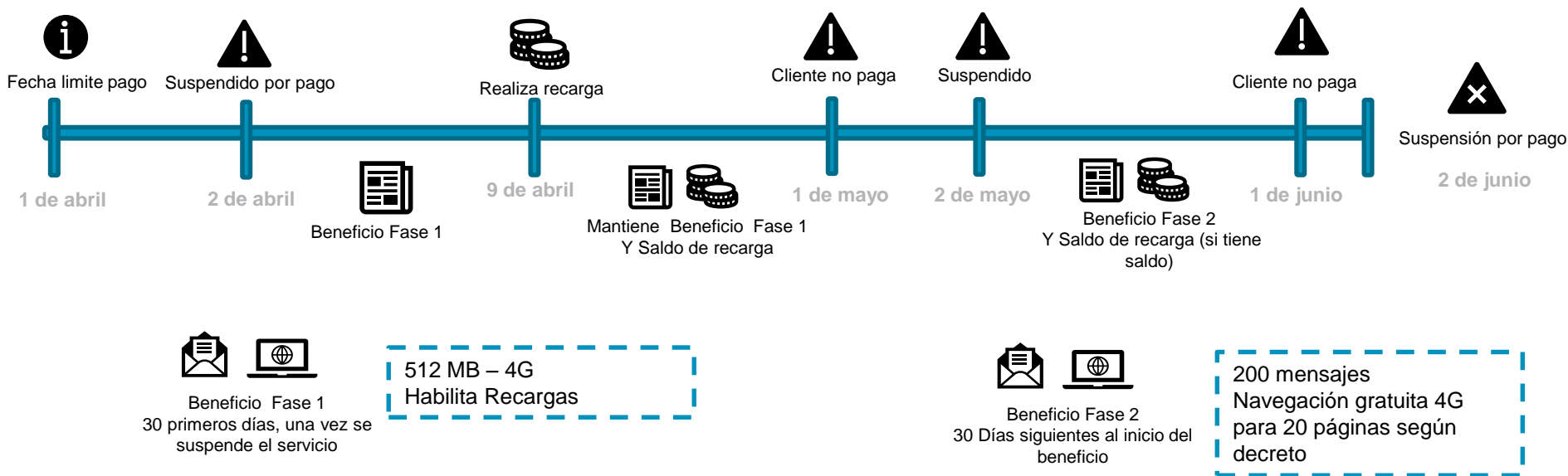
Escenarios de aplicación Decreto 464-2020

Cliente Pospago suspendido por pago antigüedad mayor a 2 meses (activos antes del 23 de enero), cargo fijo inferior a \$71.214

***Escenario 2: suspendido por pago realiza recarga**

Fecha Limite de Pago: 1 de cada mes

Fecha de suspensión: 2 de cada mes

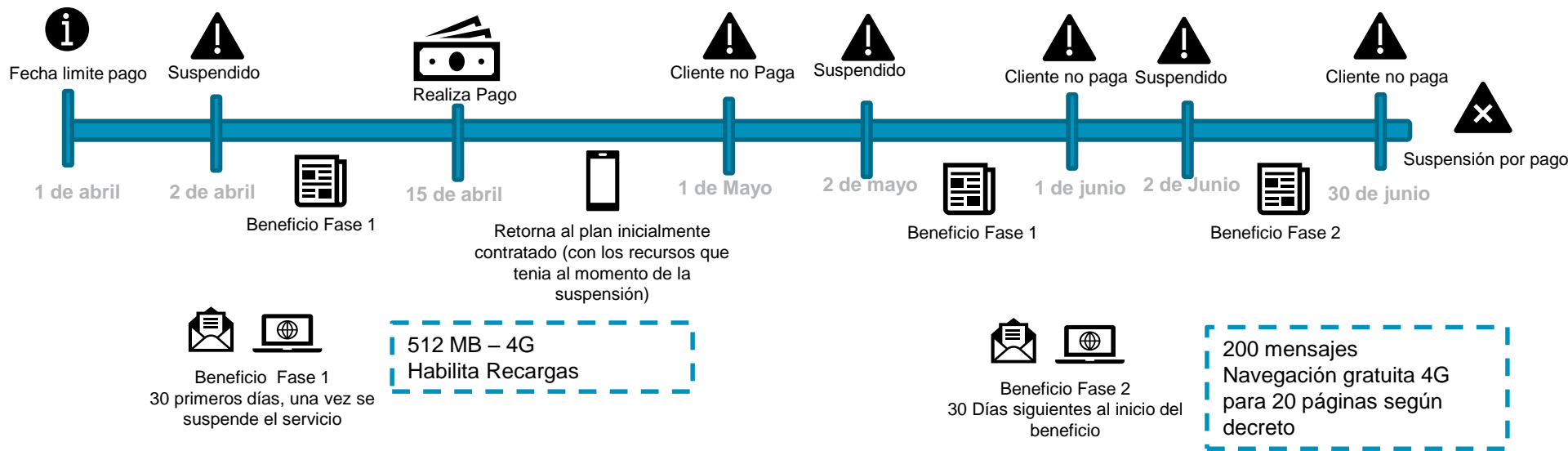


Cliente puede solicitar los siguientes trámites únicamente: Suspensión por Robo, reconexión por robo, desbloqueo IMEI, reposición SIM, estando en Beneficio Fase 1

Escenarios de aplicación Decreto 464-2020

Cliente Pospago suspendido por pago antigüedad mayor a 2 meses (activos antes del 23 de enero),
 cargo fijo inferior a \$71.214

***Escenario 3: suspendido por pago, paga factura y vuelve a ser suspendido**
Fecha Limite de Pago: 1 de cada mes
Fecha de suspensión: 2 de cada mes



Cliente puede solicitar los siguientes trámites únicamente: Suspensión por Robo, reconexión por robo,
 desbloqueo IMEI, reposición SIM, estando en Beneficio Fase 1

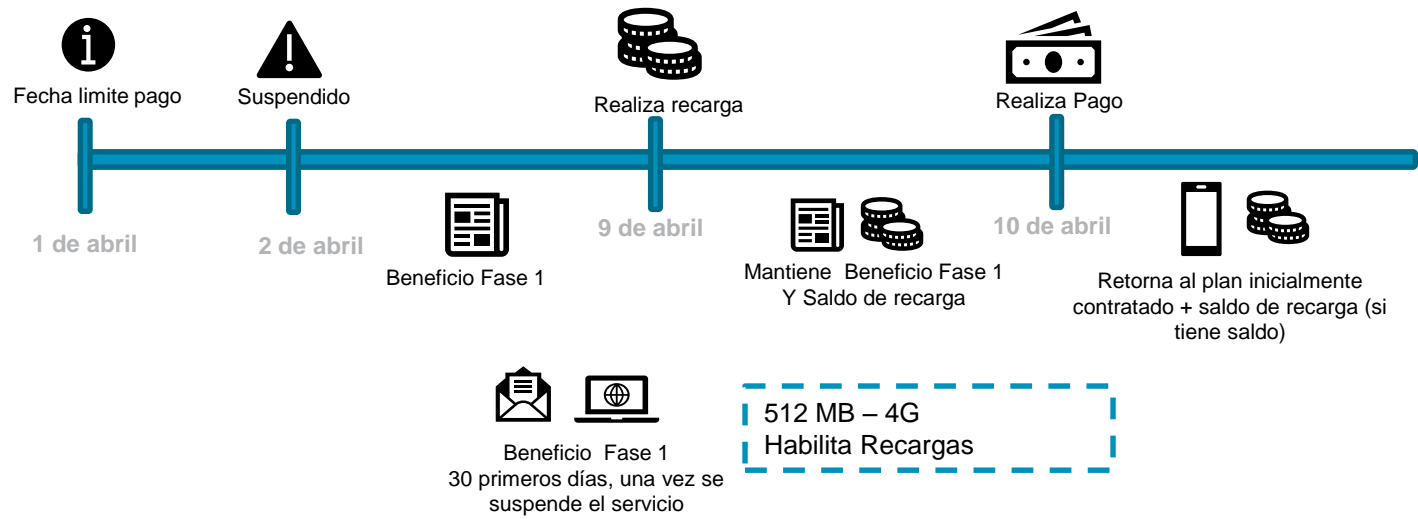
Escenarios de aplicación Decreto 464-2020

Cliente **Pospago** suspendido por pago antigüedad mayor a 2 meses (activos antes del 23 de enero),
 cargo fijo inferior a \$71.214

***Escenario 4: suspendido por pago, realiza recarga y paga factura.**

Fecha Limite de Pago: 1 de cada mes

Fecha de suspensión: 2 de cada mes



Cliente puede solicitar los siguientes trámites únicamente: Suspensión por Robo, reconexión por robo,
 desbloqueo IMEI, reposición SIM, estando en Beneficio Fase 1

¿Cómo se visualiza?

Visualización Charging

Rate plan: Plan Cuenta Control Decreto 464

Temporary rate plan: -- Valid until: --

Refill: Manage vouchers:

Dedicated accounts: Accumulators: Account management counters: PAM:

Dedicated accounts displaying 1 - 10

	Description	Type	Owner	Current balance	Start date	Expiration date	Assignments
	DA-1-1-DA1 = Main Account	Prime DA	Consumer	COP0.00	Mar 30, 2020	Jul 28, 2020	
	DA-1-2-DA2 = Voz	Prime DA	Consumer	00h 00m 00s	Mar 30, 2020		
	DA-1-7-Monedero Promocion	Prime DA	Consumer	COP0.00	Mar 30, 2020		
	DA-1-8-Rollover SMS	Prime DA	Consumer	0 SSU	Mar 30, 2020	Apr 30, 2020	
	DA-1-40026-Voz 150MIN Estructural	Prime DA	Consumer	02h 30m 00s	Mar 30, 2020	Apr 30, 2020	Offers
	DA-1-40521-SMS 50 Estructural	Prime DA	Consumer	50 SSU	Mar 30, 2020	Apr 30, 2020	Offers
	DA-1-66122-Datos 819MB Estructural	Prime DA	Consumer	819 MB	Mar 30, 2020	Apr 30, 2020	Offers
	DA-1-66201-Datos 4.2GB solo 4G Estructural	Prime DA	Consumer	4.2 GB	Mar 30, 2020	Apr 30, 2020	Offers
	DA-1-66219-Datos 0.5GB Estructural COVID	Prime DA	Consumer	512 MB	Jan 1, 0001	Apr 30, 2020	Offers
	DA-1-73611-WhatsApp Ilimitado Promocional	Prime DA	Consumer	931,322,574.615 GB	Mar 30, 2020	Apr 30, 2020	Offers

Modify: Credit: Debit: Delete: Create: Charge account:

Fase 1



Beneficio Fase 1
30 primeros días, una vez se
suspende el servicio

512 MB – 4G
Habilita Recargas



Beneficio Fase 2
30 Días siguientes al inicio del
beneficio

200 mensajes
Navegación gratuita 4G
para 20 páginas según
decreto

Rate plan: Plan Cuenta Control Decreto 464

Temporary rate plan: -- Valid until: --

Refill: Manage vouchers:

Dedicated accounts: Accumulators: Account management counters: PAM:

Dedicated accounts displaying 1 - 10

	Description	Type	Owner	Current balance	Start date	Expiration date	Assignments	PAM service	Next bonus availability date
	DA-1-1-DA1 = Main Account	Prime DA	Consumer	COP0.00	Mar 30, 2020	Jul 28, 2020			
	DA-1-2-DA2 = Voz	Prime DA	Consumer	00h 00m 00s	Mar 30, 2020				
	DA-1-7-Monedero Promocion	Prime DA	Consumer	COP0.00	Mar 30, 2020				
	DA-1-8-Rollover SMS	Prime DA	Consumer	0 SSU	Mar 30, 2020	Apr 30, 2020			
	DA-1-40026-Voz 150MIN Estructural	Prime DA	Consumer	02h 30m 00s	Mar 30, 2020	Apr 30, 2020	Offers		
	DA-1-40521-SMS 50 Estructural	Prime DA	Consumer	50 SSU	Mar 30, 2020	Apr 30, 2020	Offers		
	DA-1-66122-Datos 819MB Estructural	Prime DA	Consumer	819 MB	Mar 30, 2020	Apr 30, 2020	Offers		
	DA-1-66201-Datos 4.2GB solo 4G Estructural	Prime DA	Consumer	4.2 GB	Mar 30, 2020	Apr 30, 2020	Offers		
	DA-1-66219-Datos 0.5GB Estructural COVID	Prime DA	Consumer	200 SSU	Jan 1, 0001	Apr 30, 2020	Offers		
	DA-1-73611-WhatsApp Ilimitado Promocional	Prime DA	Consumer	931,322,574.615 GB	Mar 30, 2020	Apr 30, 2020	Offers		

Modify: Credit: Debit: Delete: Create: Charge account:

Fase 2

¿Cómo se visualiza?



Visualización Vista 360

Servicios

Susp / Reconex

Consumos

Recargas

Pasasaldo

Equipos

Inseparables

VMR

Promociones

Suspensión Administrativa: No

Clase:

Fecha Suspensión: 4/1/2020 5:55:53 PM

Tipo Bloqueo:

Fecha: 1/1/0001 12:00:00 AM

Fecha Reconexión: 1/1/0001 12:00:00 AM

Reconectar

⚠ El cliente tiene parametrizado el plan para el COVID 19

Mostrar 5 registros

Buscar:

Fuente	Fecha Ejecución (Mes/Día/Año)	Trámite	Número Asociado	Estado del Trámite	Transición	Fecha Transición (Mes/Día/Año)
COLLECTIONS	20200401	Suspensión por Pago	3057135005	MDM OK	En enriquecimiento servicios	04/01/2020 22:43:00
COLLECTIONS	20200401	Reconexión por Pago	3057135005	inicial_jerarquia	En enriquecimiento servicios	04/01/2020 22:43:00

Mostrando registros del 1 al 2 de un total de 2 registros

Anterior

1

Siguiente

ACEPTAR