

¿Quieres migrar de plan tarifario?

¿Que debe cumplir para solicitar una migración del plan?

- Ser titular del servicio
- No tiene costo.
- Se puede solicitar en cualquier fecha del mes en curso, sin embargo se ejecutará un día antes de emitir su ciclo de facturación.
- Se podrá elegir el plan tarifario que ofrezca la empresa operadora.
- La empresa operadora no puede condicionar o negarse a la recepción de la solicitud, de haberse emitido la causa, el cliente podrá realizar el reclamo correspondiente.
- En caso el servicio tenga deuda vencida o se haya incumplido con los pagos pactados no se efectuará la migración
- En caso el cliente solicite una migración a un plan inferior y se encuentre con acuerdo vigente, se le debe efectuar el cobro del reintegro de equipo (penalidad calculada)
- Solo se condicionará a la gestión cuando:
 - La tarifa sea mayor a la que tiene originalmente y
 - Falta de pago o uso indebido del servicio
 - Servicio suspendido
 - Financiamiento sin pagos efectuados

¿Por qué canales de atención se debe solicitar una migración de plan tarifario?

- Canal Presencial: CACs/ Web y App Mi claro
- Telefónico: Call Center masivo y Corporativo

¿Qué documentación debe presentar el titular?

- Si la atención es presencial se debe presentar el documento de identidad DNI para clientes masivos.
- Si es presentada por una empresa, deberá presentar la carta de poder legalizada y documentación de la misma.
- Si la solicitud es vía telefónica deberá validar los datos que correspondan al titular del servicio.

¿Cuál es el plazo de atención para el registro de una migración?

- El registro es en línea
- **Para el APP Mi claro y Web Claro:** se programa en el próximo ciclo de facturación
- Para gestiones en un canal de atención presencial/telefónico:

Servicio Móvil:

- Se programará para el último día del ciclo de facturación.
- Si fue por una solicitud por excepción se programará para el día siguiente, el cliente será informado de los cargos adicionales como el prorrateo.

Servicios Fijos:

- Se programará en línea o máximo 2 horas desde un canal de atención.
- si la atención requiere de un agendamiento será máximo 7 días calendario).

Consecuencias de una migración

- La aceptación de la migración no supone la condonación de las deudas existentes efectuadas por el servicio ni la reactivación por suspensión o corte del mismo de ser el caso, salvo que exista acuerdo expreso entre el abonado y la empresa operadora.
- En los casos que el cliente solicite la migración del servicio bajo la modalidad prepago a postpago o control, la empresa operadora devolverá el saldo monetario que no fue consumido la misma que ha sido activada con una recarga.
- La devolución deberá realizarse en el recibo correspondiente al primer ciclo de facturación.

¿Se puede solicitar desistir del requerimiento de migración?

- Si, dentro del plazo establecido de (40) días calendarios contados desde que se hace efectiva la migración.
- El cliente deberá retornar a su plan tarifario original antes de la solicitud de migración en el ciclo de facturación inmediato posterior desde recibida la solicitud de desistimiento.

Para los clientes que tengan un servicio móvil deberán tener en cuenta:

- Que no haya solicitado una renovación previa, si este fuera el caso NO aplicaría EL DESISTIMIENTO de Migración de Plan porque tiene contrato vigente.
- Cuando la transacción se encuentra programada:

Para los clientes que tengan un servicio fijo:

- Si el cambio de plan se ejecutó en línea NO aplica desistimiento.
- Si el cambio de plan se programó previa una visita, el cliente puede eliminar la visita en el App Smart Home y cuando el área de programaciones se contacte para confirmar sobre la visita puede generar la solicitud de desistimiento.