

- **APP**: aplicación para dispositivos móviles diseñadas para un fin específico.
- **ARPU**: (acrónimo de Average Revenue Per User), son los ingresos promedio por usuario (lo que factura mes a mes en los cobros recurrentes). No incluye cobros ocasionales como visita técnica.
- **B2B**: Se refiere a la situación en la que una empresa realiza transacciones comerciales con otra.
- **Cargo básico (CB)**: cobro generado a un usuario que adquiere uno de los planes de la oferta comercial actual activa vigente.
- **CDE**: Centro de Experiencia (TIGO) conocidos también como oficinas, en estos se atienden las diferentes PQR (peticiones, quejas y recursos) y ventas según la necesidad del cliente. (Algunos están integrados los dos negocios, UNE y TIGO).
- **CDVS**: Centros de Ventas y Servicio (UNE), conocidos también como oficinas, en estos se atienden las diferentes PQR (peticiones, quejas y recursos) y ventas según la necesidad del cliente. (algunos están integrados los dos negocios, UNE y TIGO).
- **Chip o sim card**: es la “tarjeta” que va dentro de los teléfonos y tiene asociada una línea celular.
- **Ciclo de facturación**: el número de días en el período de facturación. Dicho número incluye el día después del último día de cierre anterior hasta el día de cierre actual de la cuenta.
- **CLAWBACK**: Política que busca reducir los malos hábitos de pago de

los clientes con productos recién instalados, donde el asesor busca educar al cliente en buenas prácticas de pago.

- **Empaquetar**: proceso de unificar varios servicios en una misma factura.
- **Factura**: documento a través del cual mes a mes se le realiza el cobro al cliente.
- **Field Service**: en telecomunicaciones o televisión por cable hace referencia al personal técnico de campo encargado de hacer las instalaciones, o mantenimiento a las redes o en las empresas.
- **FO**: (Fibra óptica) es un medio de transmisión, empleado habitualmente en redes de datos y telecomunicaciones, consiste en un hilo muy fino de material transparente, vidrio o materiales plásticos, por el que se envían pulsos de luz que representan los datos a transmitir. (Internet, • Telefonía y Televisión Digital Interactiva).
- **HOME PASS**: (Casas pasadas), viviendas por las que pasa la red de HFC independientemente de los usuarios que tenga conectados.
- **Mi Tigo App**: aplicación que le permite al usuario consultar su saldo, pagar su factura y próximamente gestionar el Plan.
- **MSISDN**: número de móvil asociado.
- **On demand** (por demanda): hablar o navegar sin paquete o suscripción a una determinada tarifa.

- **Paquete:** paquetes de recursos (minutos, SMS o datos) que el usuario puede comprar y se descuentan de su saldo. Los recursos tienen vigencia específica dependiendo de lo que se compre (1 día, 1 semana, 1 mes).
- **Plan:** oferta que el cliente escoge y adquiere para satisfacer sus necesidades de minutos, datos, mensajes, entretenimiento
- **RGU:** (REVENUE GENERATING UNIT): Unidad Generadora de Ingresos. Se refiere a los servicios fijos de televisión (TV), banda ancha (BA) y telefonía (TO), conectados a los hogares con una conexión fija, independiente de la tecnología utilizada para la prestación del servicio (cobre, HFC, GPON 4GLTE y CDMA).
- **Roll Out:** Construcción de redes nuevas, crecimiento, expansión.
- **Suscripción:** paquetes de recursos que generan un cobro recurrente o periódico ya sea diario, semanal o mensual. Solo se cancela si el usuario lo solicita.
- **Tigo Shop:** es una aplicación para smartphones ANDROID y IOS, en la cual nuestros usuarios Tigo podrán consultar su saldo, reclamar sus regalos por recargar y comprar paquetes prepago. Una vez descargada su uso no consume datos.