

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°5 - CCDD HOGAR

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Claro Más.



CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS



DEBES SABER:



- 1 La suspensión de servicios por no pago aparece como “Corte y reconexión” en las órdenes en SUR del cliente.
- 2 Cargo por corte y reposición de servicios tiene un valor de: 1 Play: Telefonía, Internet, Televisión: \$877, 2 Play: Internet + TV, Internet + Telefonía, TV + Telefonía: \$1.000, 3 Play: Internet, TV, Telefonía: \$1.877.
- 3 Para revisar detalles de la boleta, apóyate con la publicación Explicación de la boleta Hogar.
- 4 Recuerda que los plazos de los recaudadores: clarochile.cl 48 horas hábiles. Recaudadores externos 48 horas hábiles.
- 5 Una vez recepcionado el pago en nuestro sistema, los servicios se reestablecerán dentro de una hora máximo.

VERIFICA PRECONDICIONES:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Revisar en **SUR**, ítem de cargo si existe cobro por corte y reposición de servicios.

Cliente	9877384-3	Nombre	INES DEL ROSARIO RIVERA URBINA		Correo	k.boggero@hc
Tipo	PERSONA	Estado	Cliente Suspendido F. Alta 24-Jul-2018		Categoría	Normal
		Afinidad				

Cuenta	Dirección	Producto	Acciones
9877384-3 (1)			
CTA PRINCIPA (1)			
AVENIDA EL ALTO - CASA NUMERO:1085 NUMERO INT., MAIPU			
		Banda	

Principal Cliente Productos Ordenes Facturación Atenciones

Facturación

Saldo Actual: \$33.049

Pagar Antes del 21 April

Total Repactado: \$0 Total a Pagar: \$33.049

Fecha emisión	Folio	Saldo Inicial	Cargos Claro	Cargos Portadores	Total Cargos del Mes	Total Documentos
1-Apr-2023	96409164	\$0	\$33.049	\$0	\$33.049	\$33.049
1-mar-2023	96140435	\$0	\$32.049	\$0	\$32.049	\$32.049
1-feb-2023	95981407	\$0	\$32.452	\$0	\$32.452	\$32.452
1-Jan-2023	95594954	\$0	\$46.731	\$0	\$46.731	\$46.731
1-Dec-2022	94379685	\$0	\$32.731	\$0	\$32.731	\$32.731

< >

Reg: 1 al 5 de 57

Cargos del mes Pagos Ajustes Portadores Repactaciones

Concepto Agrupador	Descripción	Importe
GSTI	OTROS CARGOS	\$1.000
TELE	TELEVISION	\$7.272
COMBO	COMBOS	\$24.777

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

También puedes corroborar en la boleta indicada por el cliente.

2Play Hogar TV Pro HD INT Full 200-10 Mbps

Plan Actual 2Play Hogar TV Pro HD INT Full 200-10 desde el 27/01/2023

BANDA ANCHA	valor referencial	18.362	Días Facturados 30	18.362
Descuento Banda Ancha				-1.531
TELEVISION BASE	valor referencial	22.445	Días Facturados 30	22.445
Descuento Television				-499
			Play	\$38.777
Descuento \$14000 por 12 Meses (FID)				-14.000
			Total Play	\$24.777

Resumen de Consumos y Servicios Adicionales

TELEVISIÓN

Deco HD 1er Adicional	Valor referencia \$ 3274 .-(2) Días Facturados 30/30	7.272
	Total Adicional Televisión	\$7.272

Resumen de Otros Cobros Adicionales

Claro Video Mensual	0
TV FULL	0
Cargo Corte y Reposicion	1.000
Total otros cargos	\$1.000

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Revisar si tuvo ajustes por mismo motivo en los últimos 3 meses. Dirígete a la pestaña **"Facturación"** y luego a **"Ajustes"**.

Cliente	9877384.3	Nombre	INES DEL ROSARIO RIVERA URBINA		Correo	k.boggero@hol	
Tipo	PERSONA	Estado	Cliente Suspendi F. Alta 24-jul-2018		Categoría	Normal	
					Afinidad	☐	

Cuenta	Dirección	Producto	Acciones
9877384.3 (1)			
CTA PRINCIPA (1)			
AVENIDA EL ALTO - CASA NUMERO:1085 NUMERO INT., MAIPU			
Banda			

Principal Cliente Productos **Ordenes** Facturación Atenciones

Facturación

Saldo Actual: \$33.049 Pagar Antes del 21 April

Total Repactado: \$0 Total a Pagar: \$33.049

Fecha emisión	Folio	Saldo Inicial	Cargos Claro	Cargos Portadores	Total Cargos del Mes	Total Documentos
1-Apr-2023	96409164	\$0	\$33.049	\$0	\$33.049	\$3
1-mar-2023	96140435	\$0	\$32.049	\$0	\$32.049	\$3
1-feb-2023	95861407	\$0	\$32.452	\$0	\$32.452	\$3
1-Jan-2023	95594954	\$0	\$46.731	\$0	\$46.731	\$4
1-Dec-2022	94375685	\$0	\$32.731	\$0	\$32.731	\$3

Reg: 1 al 5 de 57

Cargos del mes	Pagos	Ajustes	Portadores	Repactaciones			
Documento	Fecha de ajuste	Fecha de posteo	Monto de ajuste	Motivo de ajuste	Boleta de factura	Familia	Subfamilia
24614981	17-jun-2021	17-jun-2021	-\$14.000	NO CONSIDERA DESCUENTOS OFRECIDOS	84032998	COMBOS	TELEVISION BASE
28134823	19-ene-2023	19-ene-2023	-\$14.019	NO CONSIDERA DESCUENTOS OFRECIDOS	95594954	COMBOS	TELEVISION BASE
28348801	15-feb-2023	15-feb-2023	-\$3.581	COBRO DIAS SIN SERVICIO	95861407	COMBOS	BANDA ANCHA

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Revisar si existe orden ingresada como **"Corte y reconexión"**.

[illegible]

GESTIÓN:

IMPORTANTE

1. Ir a pestaña "Facturación" y luego "Pagos".
2. Buscar en la columna "Fecha de pago" cuando se realizó el pago de la cuenta. Validar si esta fecha fue posterior a la fecha de corte (7mo día posterior a fecha de vencimiento).

Pagó antes de fecha de corte de servicios: Se debe realizar ajuste por el cargo de corte y reposición (\$1000). Motivo: PF015 - TARIFA MAL APLICADA.

Informa: "XXX, te pedimos disculpas por el inconveniente. Te comento que el valor \$XXXX ya se encuentra descontado de tu boleta".

Pagó posterior a fecha de corte de servicios: Se debe revisar si cliente tuvo desbloqueo por confianza en el período previo al corte de servicios. Para esto, debes revisar el RUT del cliente en Helpdesk Support@l e indagar si existe el siguiente ticket:

- Tipo de orden: Corte y reconexiones.
- Tipo de solicitud: Desbloqueo por confianza.

Tuvo desbloqueo por confianza en la misma fecha: Se debe realizar ajuste por el cargo de corte y reposición (\$1000). Motivo: PF015 - TARIFA MAL APLICADA.

Informa: "XXX, te pedimos disculpas por el inconveniente. Te comento que el valor \$XXXX ya se encuentra descontado de tu boleta. Te informo que para evitar inconvenientes con el pago de tus servicios puedes suscribirte a pago automático de cuentas a través de tu banco o Sucursal Virtual de Claro".

No tuvo desbloqueo por confianza: Se debe informar al cliente que el cobro por corte y reposición de servicios está correctamente cargado. Indicar que el pago se realizó en la fecha XX/XX y tenía plazo para pagar hasta la fecha XX (indicar fecha de corte de servicios).

Informa: *"XXX, te informamos que el cobro de \$X.XXX se encuentra correctamente facturado en tu boleta. Esto se debe a que realizaste un pago atrasado de la boleta el día XX y tu fecha de corte de servicios fue el XX/XX. Para evitar este tipo de inconvenientes te invito a suscribirte al pago automático de tus cuentas en tu banco o Sucursal Virtual de Claro".*



REGISTRA:

- CANALES ELECTRÓNICOS / HOGAR / HFC / CONSULTA / CONSULTA DETALLE COBROS FACTURADOS



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 2 de 3

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Es correcto afirmar que, una vez recepcionado el pago en nuestro sistema, los servicios se restablecerán dentro de dos horas como máximo.

☐ Verdadero

☐ Falso

Pregunta

02/02

¿Cuál es el costo que debe pagar el cliente por la reposición del servicio de 1 Play de Televisión?

☐ \$1.000

☐ \$877

☐ \$1.877

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°5 - CCDD HOGAR TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°5 -
CCDD HOGAR**

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón "Finalizar"

FINALIZAR