



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°24 - HFC

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 Clave.

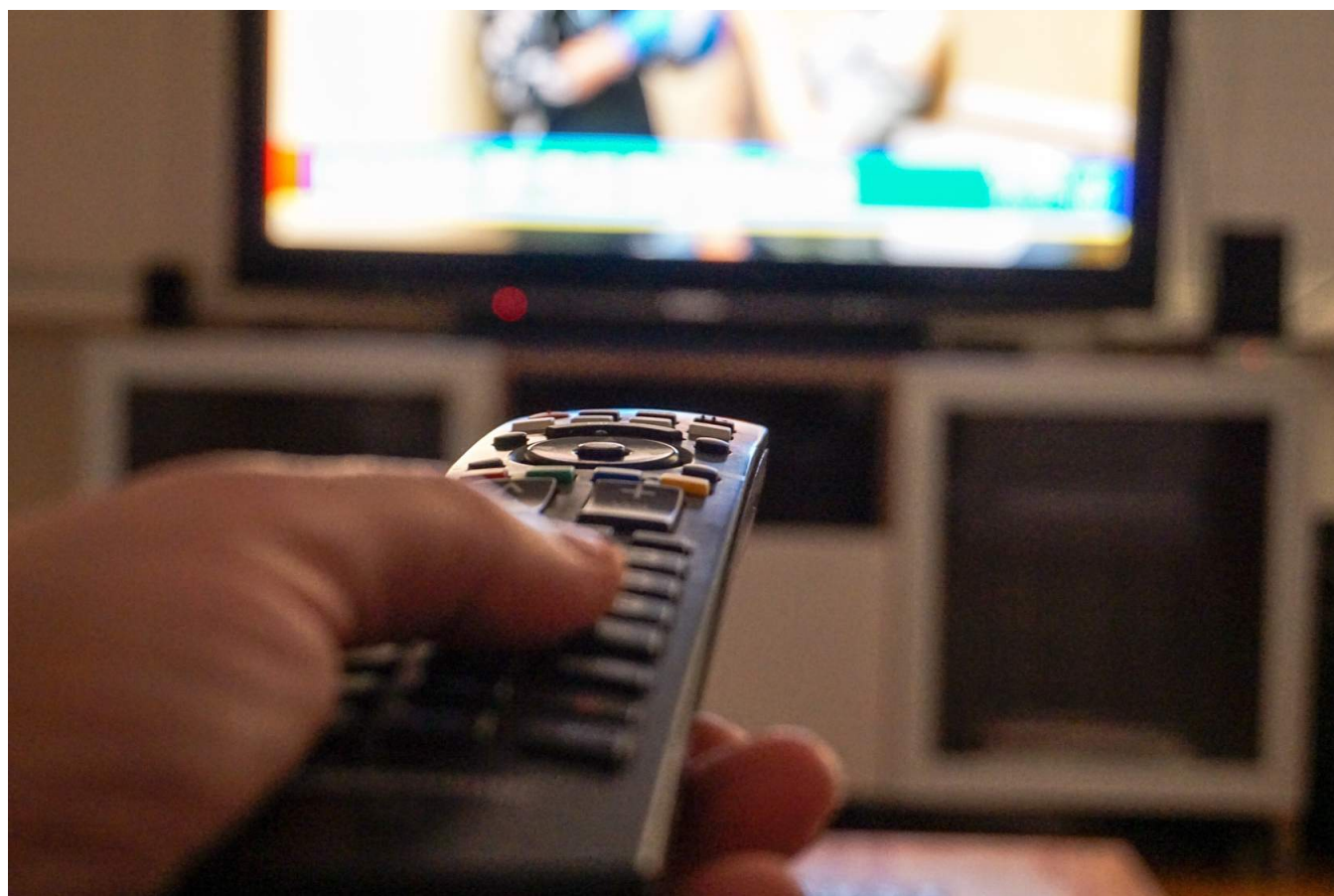
≡ UNIDAD 1: EXPLICACIÓN DE LA BOLETA

≡ UNIDAD 2: INCOVENIENTES DE INTERNET HFC

≡ UNIDAD 3: INCOVENIENTES DE PAGO

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: EXPLICACIÓN DE LA BOLETA



POLÍTICAS DE ATENCIÓN:



- NO entregar detalles específicos de la boleta a un tercero sin poder notarial.
- Por ejemplo, Informar que el motivo de variación del cobro corresponde a consumo VOD, pero NO se debe entregar, título, fecha y hora o señalar que hubo aumento en llamadas a celular, pero NO entregar detalle de números, compañía, fechas, etc.
- **NO entregar datos del cliente a un tercero** (Fonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo).
- **NO enviar la boleta a un mail diferente** al registrado en la Cuenta de Facturación del titular.
- El detalle de los cobros de la boleta sólo se le puede informar al titular.
- Si un tercera consulta, se le puede informar que la variación del cobro en la boleta responde a un consumo de un producto en particular, pero no entregando detalles del cobro, fechas, etc.

- Siempre invita al cliente que revise el detalle de su boleta por Sucursal Virtual seleccionando la opción Mi Claro desde la web de Claro Chile.

¿CÓMO RECONOCER UN COBRO?

Para distinguir un cobro que consulta un cliente, sigue los pasos descritos a continuación:

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)

DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO

TERMINO DE PROMOCIÓN

COBROS DE INSTALACIÓN O VISITAS TÉCNICAS

COBR Y RE S

1. En la boleta se verá reflejado el nombre del plan anterior y el actual contratado por el cliente.
2. Para entender los cobros de cambio de plan, analiza el detalle de los días facturados por cada plan (anterior y actual). Revisa cuál fue la fecha en que se realizó el cambio.
3. Explica al cliente que los montos se encuentran correctamente cobrados. Si es necesario, detalla el periodo en que tuvo cada plan.

2 Play TV Pro HD 500 Megas				
2Play Hogar TV Pro HD INT Full 200-10 Mbps				
Plan Anterior desde 30/12/2022 hasta el 29/03/2023				
BANDA ANCHA	valor referencial	-1.531	Días Facturados 26	192
Descuento Banda Ancha				-2.321
Descuento Television				-2.837
TELEVISION BASE	valor referencial	-489	Días Facturados 26	64
Play				\$-4.902
Plan Actual 2 Play TV Pro HD 500 Megas desde el 29/03/2023				
BANDA ANCHA	valor referencial	20.990	Días Facturados 34	23.698
Descuento Banda Ancha				-4.280
TELEVISION BASE	valor referencial	21.990	Días Facturados 34	24.827
Descuento Television				-725
Play				\$44.020
Promocion	Promocion Descuento 16000 x 12 Meses (venta Nueva)			0
Promocion	Promocion Pack Premium TNT Sports 5995 x 6 Meses			-5.995
Promocion	Promocion Descuento \$9.000 x 12 Meses (Crosssell)			-9.000
Total Play				\$24.123
Resumen de Consumos y Servicios Adicionales				
TELEVISIÓN				
Pack Premium TNT Sports	Valor referencia \$ 12990 - (Días Facturados 34/30)			1.353
Deco HD 2do Adicional	Valor referencia \$ 2872 - (1) Días Facturados 34/30			316
Deco HD 1er Adicional	Valor referencia \$ 3426 - (1) Días Facturados 34/30			316
Total Adicional Televisión				\$1.985
Resumen de Otros Cobros Adicionales				
TV FULL				0

Días facturados con el plan anterior

Días facturados con el plan actual

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)	DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO	TERMINO DE PROMOCIÓN	COBROS DE INSTALACIÓN O VISITAS TÉCNICAS	COBROS Y REDES
---	------------------------------	----------------------	--	----------------

Para revisar los descuentos por días sin servicios, debes dirigirte a la sección "Resumen de Otros Cobros Adicionales" de la boleta. Aparecerá ítem llamado "Descuentos Subtel" con el monto acorde al tiempo que el cliente estuvo sin servicio. Ejemplo: Cliente estuvo un día sin servicio, se le genera descuento de \$850 correspondiente al cobro proporcional de un día respecto al cargo que paga mensual por sus servicios.

Para los casos donde el cliente indica que no se ha realizado descuento por el tiempo que estuvo sin servicio, apóyate con el procedimiento DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO HOGAR

1Play Hogar INT Full 500 Megas				
Plan Actual 1Play Hogar INT Full 500 Megas desde el 27/10/2022				
BANDA ANCHA	valor referencial	26.161	Días Facturados 30	26.161
			Play	\$26.161
Descuento 6000 por 12Meses (FID)				-6.000
Descuento 9000 por 12 Meses (FID)				-9.000
			Total Play	\$11.161
Resumen de Otros Cobros Adicionales				
Claro Video Mensual				0
Descuentos Subtel	Desccto Legal por 1 días sin servicio Art N° 27 Ley 18.168			-850
			Total otros cargos	\$-850

Descuento por días sin servicio (falla masiva)

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)	DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO	TERMINO DE PROMOCIÓN	COBROS DE INSTALACIÓN O VISITAS TÉCNICAS	COBROS Y RE
--	------------------------------	----------------------	--	-------------

Para detectar si existe término de promoción, se debe comparar la boleta actual con la anterior.

1. Identificar si el descuento corresponde a servicios principales o SVA/Canales Premium.

SERVICIO PRINCIPAL: Si cliente ya no cuenta con el descuento que tenía el mes anterior, se debe indicar que el descuento ya venció, que su vigencia era sólo por X meses.

"Sr(a) XXX, le comento que el alza en su boleta corresponde al término de una promoción. Usted tuvo un descuento de \$XX.XXX durante X meses y terminó el mes XX. Por política de Claro, no podemos renovar su descuento".

SVA/CANALES PREMIUM: Si cliente reclama por el termino de promoción de SVA o canales premium, apóyate con el procedimiento NO RECONOCE COBRO SVA/CANALES PREMIUM.

BOLETA ANTERIOR					BOLETA ACTUAL				
3Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 500 Megs Telef					3Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 500 Megs Telef				
Plan Actual 3Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 50 desde el 8/07/2022					Plan Actual 3Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 50 desde el 8/07/2022				
BANDA ANCHA	valor referencial	26.529	Días Facturados 26	26.529	BANDA ANCHA	valor referencial	27.046	Días Facturados 30	27.046
Descuento Banda Ancha				-6.392	Descuento Banda Ancha				-6.392
TELEFONIA LOCAL	valor referencial	18.036	Días Facturados 26	18.036	TELEFONIA LOCAL	valor referencial	18.388	Días Facturados 30	18.388
Descuento Telefonía				-8.972	Descuento Telefonía				-8.302
TELEVISION BASE	valor referencial	24.405	Días Facturados 26	24.405	TELEVISION BASE	valor referencial	24.881	Días Facturados 30	24.881
Descuento Television				-1.598	Descuento Television				-1.598
Play				\$52.008	Play				\$53.023
Promocion Deco HD Adicional 5600 x 12 Meses (VIA)				-5.600	Promocion Descuento 24000 x 12 Meses (Crossselling)				-24.000
Promocion Descuento 24000 x 12 Meses (Crossselling)				-24.000	Total Play				\$29.023
Total Play				\$22.408	Resumen de Consumos y Servicios Adicionales				
Resumen de Consumos y Servicios Adicionales					Resumen de Consumos y Servicios Adicionales				
TELEVISION					TELEVISION				
Pack TNT Sports Premium	valor referencia \$ 10890	- Días Facturados 26/30		12.059	Pack TNT Sports Premium	valor referencia \$ 12261	- Días Facturados 30/30		12.286
Deco HD Adicional	valor referencia \$ 6000	- (2) Días Facturados 26/30		6.144	Deco HD Adicional	valor referencia \$ 3250	- (2) Días Facturados 30/30		6.260
Total Adicional Television				\$18.203	Total Adicional Television				\$18.546
Resumen de Otros Cobros Adicionales					Resumen de Otros Cobros Adicionales				
TV FULL					Claro Video Manual				
Claro Video Manual					TV FULL				
Total otros cargos				\$0	Total otros cargos				\$0

Descuento promoción Deco HD + Descuento de crossselling

Descuento de crossselling

ACTUALIZACIÓN
DE PLAN (COBROS
PROPORCIONALES
)

DESCUENTOS DÍAS
SIN SERVICIO

TERMINO DE
PROMOCIÓN

COBROS DE
INSTALACIÓN O
VISITAS TÉCNICAS

COBR
Y RE
S

Para revisar cobros de instalación o visitas técnicas, debes dirigirte a la sección “Resumen de Otros Cobros Adicionales” de la boleta. Aparecerá ítem llamado “Cargo Instalación \$20.000”. En el ejemplo podemos ver que el cliente solicitó un cambio de plan aumentando la velocidad de internet que conllevó una visita técnica al domicilio. Aparecerá ítem llamado “Cargo Instalación \$20.000”. En el ejemplo podemos ver que el cliente solicitó un cambio de plan aumentando la velocidad de internet que conllevó una visita técnica al domicilio.

Plan Actual 2 Play TV Pro HD 500 Megas desde el 29/03/2023				
BANDA ANCHA	valor referencial	20.990	Días Facturados 34	23.698
Descuento Banda Ancha				-4.280
TELEVISION BASE	valor referencial	21.990	Días Facturados 34	24.827
Descuento Television				-225
			Play	\$44.020
Promocion	Promocion Descuento \$6000 x 12 Meses (Venta Nueva)			0
Promocion	Promocion Pack Premium TNT Sports \$895 x 6 Meses (			-5.995
Promocion	Promocion Descuento \$8.000 x 12 Meses (Crosselling			-9.000
			Total Play	\$24.123
Resumen de Consumos y Servicios Adicionales				
TELEVISIÓN				
Pack Premium TNT Sports	Valor referencia \$ 11990 - Días Facturados 34/30			1.353
Deco HD 2do Adicional	Valor referencia \$ 2872 -(3) Días Facturados 34/30			316
Deco HD 1er Adicional	Valor referencia \$ 3426 -(3) Días Facturados 34/30			316
			Total Adicional TelevisiÃ³n	\$1.985
Resumen de Otros Cobros Adicionales				
TV FULL				0
Claro Video Mensual				0
Cargo Instalacion \$20000				20.000
			Total otros cargos	\$20.000

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)	DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO	TERMINO DE PROMOCIÓN	COBROS DE INSTALACIÓN O VISITAS TÉCNICAS	COBROS DE CORTE Y REPOSICIÓN
---	---------------------------------	-------------------------	--	---------------------------------

Para revisar cobros de corte y reposición de servicios, debes dirigirte a la sección "Resumen de Otros Cobros Adicionales" de la boleta. Aparecerá ítem llamado "Cargo Corte y Reposición".

Este cobro se aplica cuando el cliente se atrasa con el pago generando corte de servicios desde el 7mo día posterior a la fecha de vencimiento de su ciclo de facturación. Informar al cliente que, debido al atraso con el pago de su boleta, se generó corte de sus servicios en la fecha XX/XX lo cual ocasionó que se generara un cargo adicional en la boleta [revisada](#). Si cliente reclama por el monto cobrado en su boleta, apóyate con la publicación [PROCEDIMIENTOS ANDES](#)

Aparecerán ítem con el nombre de pack de canales contratados. En el ejemplo indica “Pack TNT Sports Premium”.

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

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)	DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO	TERMINO DE PROMOCIÓN	COBROS DE INSTALACIÓN O VISITAS TÉCNICAS	COBR Y RE S
---	---------------------------------	-------------------------	--	-------------------

Para revisar cobros por extensor contratado, debes dirigirte a la sección “Resumen de Consumos y Servicios Adicionales” > “Internet” de la boleta. Aparecerán ítem con el nombre “Wifi 360” o “Wifi”.

3Play Hogar TV Plus HD Mas INT Plus GIGA Telef Min				
Plan Actual 3Play Hogar TV Plus HD Mas INT Plus G desde el 19/08/2022				
BANDA ANCHA	valor referencial	36.787	Días Facturados 30	36.787
Descuento Banda Ancha				-5.592
TELEFONIA LOCAL	valor referencial	18.388	Días Facturados 30	18.388
Descuento Telefonía				-8.137
TELEVISION BASE	valor referencial	24.881	Días Facturados 30	24.881
Descuento Television				-1.398
			Play	\$64.929
Descuento 20000 x 12 Meses (FID)				-20.000
			Total Play	\$44.929
Resumen de Consumos y Servicios Adicionales				
TELEVISIÓN				
Pack TNT Sports Premium	Valor referencia \$ 12286 - Días Facturados 30/30			13.006
HBO Max Premium Hogar	Valor referencia \$ 9220 - Días Facturados 30/30			9.220
Deco HD Adicional	Valor referencia \$ 3404 -(2) Días Facturados 30/30			6.888
			Total Adicional Televisión	\$29.114
INTERNET				
WiFi 360	Valor referencia \$ 1000 - Días Facturados 30/30			1.000
			Total Adicional Internet	\$1.000
TELEFONÍA				
Larga Distancia	Cobros de carriers a través de la cuenta Claro			4.579
			Total Adicional Telefonía	\$4.579

Cargo por extensor

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)	DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO	TERMINO DE PROMOCIÓN	COBROS DE INSTALACIÓN O VISITAS TÉCNICAS	COBROS Y RE S
---	---------------------------------	-------------------------	--	---------------------

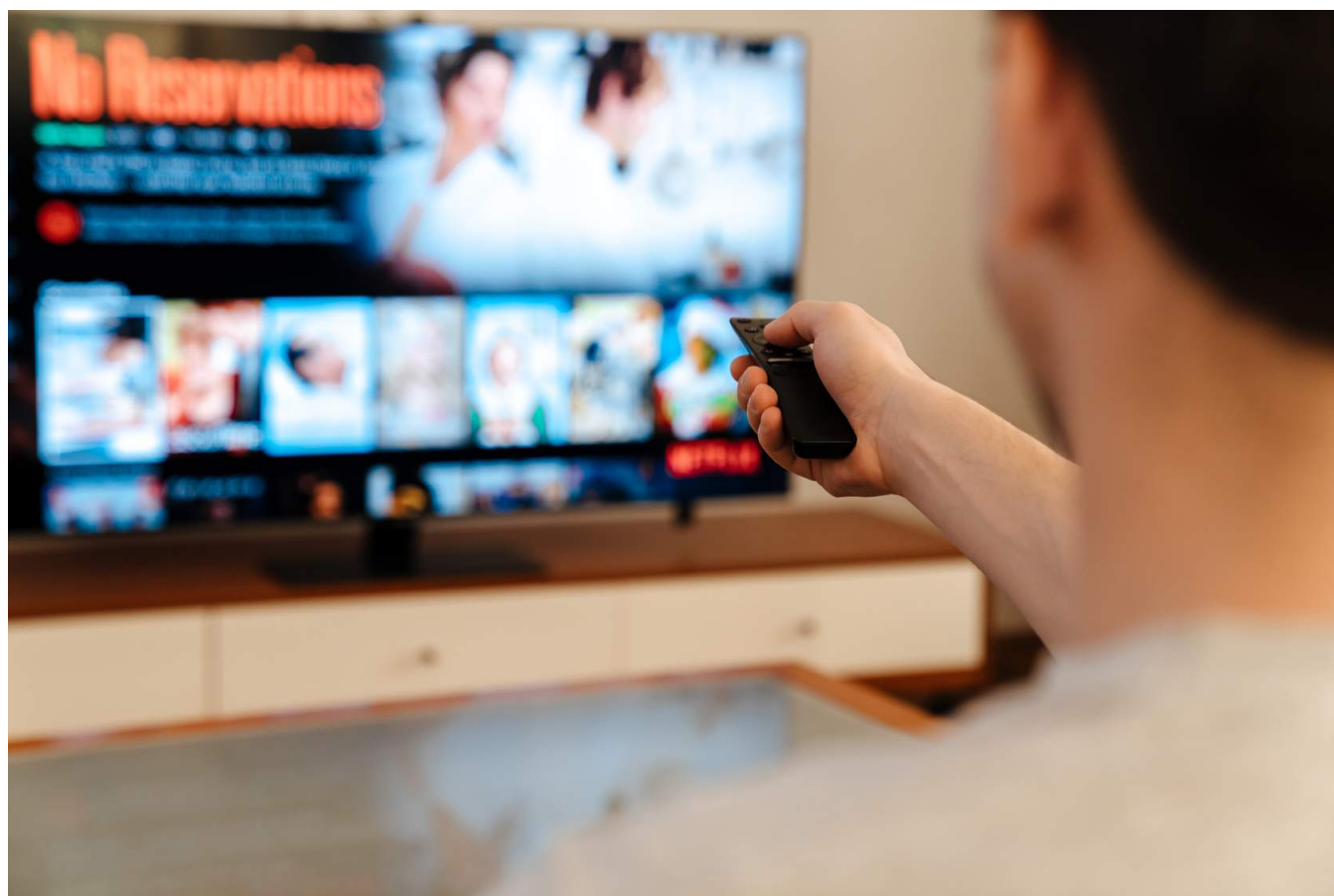
Se visualiza de la siguiente forma:

LARGA DISTANCIA						
	Llamadas (\$)	Cargos (\$)	Total del Mes	Saldo Anterior		
169 - NETLINE	0	4.579	4.579	0		
TOTAL			\$ 4.579	0		
Llamadas Larga Distancia teléfono 512625117						
Fecha	Hora	País Destino	Número Destino	Duración Min:Seg	Horario	Total (\$)
Cargo facturación CARRIER 169						\$ 589
PL1-Plan 169 Farma CV100						\$ 3.990
Subtotal Cargos Fijos						\$ 4.579
Total Carrier 169						\$ 4.579



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 2: INCOVENIENTES DE INTERNET HFC



POLÍTICAS DE ATENCIÓN:



- Esta atención se puede dar a Titular o usuario.
- Si el cliente no se encuentra en su domicilio, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su equipo.
- Si el cliente ingresó su Rut en IVR/ Sucursal Virtual (en el caso de chat) no volver a solicitarlo a menos que la solicitud lo requiera, por ejemplo: entrega de clave WIFI.
- Si se ingresa una Visita Técnica a terreno, NO se debe indicar al cliente lo que el técnico hará, ya que es él quien define la mejor forma de solucionar el caso de acuerdo al diagnóstico realizado.
- Si corresponde ingresar una Visita Técnica, previamente se debe volver a revisar si existe FEN* (falla masiva confirmada) en BEC, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva. Si tiene FEN, se debe informar según Paso 3. FALLA MASIVA/SIX*.

PASO 1: REVISIONES BÁSICAS

IMPORTANTE

Explica cómo se abordará la atención a través del siguiente script:

Sr(a) XXX, primero revisaremos el estado comercial de su servicio, para asegurar que éste esté activo y así podamos entregarle soporte.

Revisa el estado comercial del servicio en Andes. Para entregar soporte, debe estar activo.

1. Verifica que el estado de los servicios del cliente esté activo.

- a) Seleccionar la cuenta de Servicio correspondiente a la dirección del cliente.
- b) En la sección "Productos Instalados" verificar el estado del servicio

SERVICIO SUSPENDIDO:

Servicio se encuentra cortado por mora o de forma voluntaria a solicitud del cliente. Ante estos casos se debe informar:

Corte por mora:

Sr(a) XXX, le informo que su servicio está cortado por mora ya que se adeuda un monto de XXX correspondiente a las boletas de XXX (meses). Esta es la razón por la que su servicio no está disponible. En ese estado, no es posible entregarle soporte hasta que se active nuevamente.

Solicitud voluntaria:

Sr(a) XXX, hay una solicitud de baja/suspensión de su servicio, es por eso que no está disponible. En ese estado, no es posible entregarle soporte hasta que se

active nuevamente.

REGISTRA:

Atención técnica -> Internet -> Sin internet

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información entregada
- Gestión realizada.

SERVICIO ACTIVO:

En la siguiente revisión verificaremos si el cliente esta con una cobranza pegada por temas sistémicos.

1. Seleccionar cuenta de facturación asociada al servicio y domicilio.
2. Ir a alertas de crédito.
3. Identificar si pasó por el proceso de cobranza dentro de las últimas 72 horas.

a) No pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas:

Continúa con las revisiones en el paso: **2. FALLA MASIVA**

b) Si pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas: Selecciona la cuenta de servicio que corresponde a la dirección indicada por el cliente. Dirígete a CLIENTES y pincha sobre el identificador cuenta de servicio.

Selecciona en "Banda Ancha" del equipo asociado y hace clic en el botón "RESET/REFRESH". Para revisar en detalle el procedimiento Reset/Refresh en Andes.

Revisar en la actividad de Reset/Refresh el campo "COMENTARIOS"

- Si el proceso fue fallido, continuar con las revisiones del paso 2.

- Si el proceso fue exitoso, indicar al cliente que sus servicios ya fueron restablecidos.

REGISTRA:

Atención técnica -> Internet -> Sin internet

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información entregada
- Gestión realizada.

Andes

Clientes

Lista de clientes

Todos los clientes

RUT	Identificador cliente	Clase	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección	Comuna
11273484-8	11273484-8-S-001	Servicio	IVAN	ARANGUIZ	MORENO	HOLDERIN 2063	MAIPU
11273484-8	235374784304	Facturación	IVAN	ARANGUIZ	MORENO	HOLDERIN 2063	MAIPU
11273484-8	11273484-8	Cliente	IVAN	ARANGUIZ	MORENO	HOLDERIN 2063	MAIPU

11273484-8-S-001

RUT: 11273484-8

Nombre: IVAN

Apellido paterno: ARANGUIZ

Apellido materno: MORENO

Segmento valor:

Dirección: HOLDERIN 2063

Comuna: MAIPU

Correo electrónico: coren@gmail.com

Edad:

Teléfono principal: 965680014

En cobranza:

Fallas masivas:

Reiterados:

Cuenta Migrada:

Resultado última encuesta EPA:

Fecha última encuesta EPA:

Resultado última encuesta NPS:

Fecha última encuesta NPS:

PASO 2: FALLA MASIVA

IMPORTANTE

1. Explica si hay o no fallas masivas o trabajos programados en el sector.

Sr(a) XXX, ya aseguramos que su servicio está activo, por lo tanto, ahora vamos a revisar si hay algún evento o trabajo en su sector que pueda estar afectando a su servicio.

2. Revisa si el servicio está siendo afectado por una Falla Masiva en BEC.2.1. Ingresar a BEC a través del botón de Andes.

2.2. Revisa en BEC el Semáforo "Dificultad de Servicio Detectada". Si está en color **VERDE**, continúa con el paso 3 ESTADO DE CABLE MODEM. Si está en color **ROJO** o **AMARILLO**, dirígete a "Estado Clientes"

2.3. Revisa información en estado clientes, para ello, apóyate en el procedimiento de Detección de Incidencias Masivas, [pinchando aquí](#)

FEN:

FALLA MASIVA:

Revisa la información en "Estado clientes", para ello, toma la comuna y nodo desde BEC.

- Si muestra comuna de cliente con afectación de servicios corresponde a Falla Masiva (FEN).
- Si muestra ESCALADO-RED corresponde a trabajos realizados en el sector del cliente para mejorar los niveles del servicio.

Informa:

"Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento de los servicios en su sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para

solucionar esta dificultad hoy/el día XX a las XX:XX hrs. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar"

Si no hay hora de solución (o ésta ya se cumplió), utilizar el siguiente script:

"Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento de los servicios en su sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionar esta dificultad lo antes posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar".

REGISTRA

General -> Fallas sistemáticas -> Masiva técnica (NNOC Ticket)

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información entregada
- Gestión realizada

ESCALADO A RED:

En esta modalidad el cliente percibirá algún corte o intermitencia en su servicio. Revisar la hora de inicio y término de los trabajos.

INFORMA

"Sr(a) XXX, estamos realizando mantenciones en su sector, lo que podría provocar intermitencia en sus servicios. La hora de término de los trabajos es XX: XX hrs. Le pedimos disculpas por las molestias que esta situación le pueda generar."

En esta situación, NO corresponde ingresar una visita técnica puesto que ya hay trabajos programados en el sector.

En caso de que el cliente solicite una compensación por el tiempo que se vio afectado su servicio, debes apoyarte con el procedimiento

[DESCUENTO DE DÍAS SIN SERVICIO.](#)

CLIENTE CON MÁS DE 48 HORAS DE TRABAJOS "Escalado a redes"

Si cliente se contacta y han pasado más de 48 horas desde la fecha de inicio del trabajo, debes escalar caso al correo:

coordinadorescallcenter@clarovtr.cl

FORMATO DE CORREO:

ASUNTO: Cliente CLARO/ANDES lleva afectado por un problema de redes agrupado más de 48 Horas

CONTENIDO: ID_FEN: Incorporar el número de ID de FEN

PROBLEMA: Incorporar el problema

FECHA_PROBLEMA: Incorporar la fecha del problema

INFORMA

"Sr(a) XXXX, su caso ha sido escalado a un área especialista, quienes resolverán el inconveniente en un plazo máximo de 24 horas."

REGISTRA

Atención técnica -> Internet -> Intermitencia Internet

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información entregada
- Gestión realizada

🔄 No seguro | becmultired.vtr.cl/client?rut=112734548&gis=6214485&marca=CLARO&usuario=OGONZ... 88 🔍 A🌟 ⚙️ 📄 🏠 🔄

**DATOS DEL CLIENTE**

RUT	11273484-8	Nombre	IVAN ARANGUIZ MORENO	Id Cliente	1-3035D001	Tipo de Red	CHFC
ID Activada	6214485	Sinopsis	HOLDERIN 2563	Compu	MAIPO		
Modelo	D61-001	Email	No Disponible	Telefono	No Disponible		

Dificultad de servicio detectada

Dificultad de servicio detectada

 **Telefonia**
2F-900 Mega-max Claro TVFull 822X

Pasos Telefonía

No Disponible

 **Internet**
2F-900 Mega-max Claro TVFull 822X

Pasos Internet

Marca-Modelo: ARMS-103002A

 **Televisión**
2F-900 Mega-max Claro TVFull 822X

Información Aprovisionamiento

Información de Aproximamiento: Claro SmartVTR Pay **Reservar**



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 3: INCOVENIENTES DE PAGO



OBJETIVO:



Este procedimiento te ayudará a atender a clientes que indican que pagaron su boleta, pero no han activados sus servicios o no se ve reflejado correctamente el pago.

DEBES SABER:

Para los casos donde se debe adjuntar el comprobante del pago, en el Canal de WhatsApp (NO VOZ), el cliente puede adjuntar el comprobante vía WhatsApp o mail. Este comprobante siempre debe ser legible para poder posteriormente revisar todos los campos.

GESTIÓN:



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

1. Ingresa a la cuenta de facturación para verificar si la boleta que indica el cliente aparece pagada o no.

a) Saldo pagado Revisa en la cuenta de cliente si el servicio está activo o suspendido: Servicio activo -> Informa al cliente que no presenta deuda. Puedes apoyarte con el siguiente script:

VOZ: “Sr. XXX le informo que la boleta correspondiente al mes XXX por \$xxxxxx aparece en nuestros sistemas pagada el día XXX y sus servicios se encuentran activos”

NO VOZ: “XXX le informo que la boleta correspondiente al mes XXX por \$xxxxxx aparece en nuestros sistemas pagada el día XXX y tus servicios están activos”

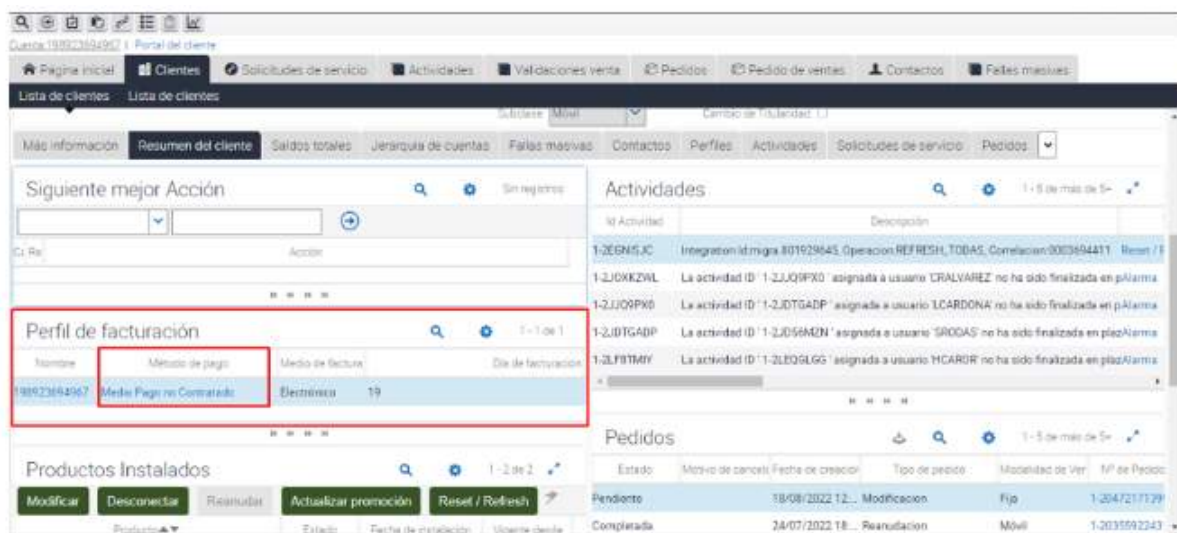
Importante: Si cliente indica no tener servicios aun estando comercialmente activos, debes seguir el procedimiento técnico que corresponda. Servicio suspendido-> resuelve según la información de la pestaña **CLIENTE CON SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA**

b) Saldo pendiente de pago-> Continúa con la revisión del PASO 2

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
1. Revisa en la Vista 360 de la cuenta de facturación, cuál es el método de pago que tiene asociado. ! De todas formas, puedes consultarlo al cliente para confirmar cuál fue el método de pago utilizado a) Medio pago no contratado Descuento por planilla -> Continúa la revisión en el PASO 3.			

b) Pago automático -> Verifica que el PAC- PAT esté activo. Apóyate en la publicación PAGO AUTOMÁTICO (PAC –PAT).

c) Descuento por planilla Deriva al cliente a la entidad de su convenio del que es parte para que pueda revisar el detalle del descuento que se le realiza



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

1. Si el cliente sólo posee una cuenta de facturación, continúa al PASO 4.

2. En caso que el cliente posea más de una cuenta de facturación, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas. Monto y fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a cuenta distinta resuelve según la información de la pestaña **TRASLADO DE PAGOS**

--

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
1. En la pestaña Pagos de la cuenta de facturación, revisa si aparece el total pagado en la columna SIN ASIGNAR. 2. Verifica además que exista un saldo a favor (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente pero no fue asignado al saldo. a) Existe pago sin asignar Resuelve según la información de la pestaña PAGO NO ASIGNADO. b) NO existe pago sin asignar Resuelve según la información de la pestaña PAGO NO APLICADO. 3. Revisar en la cuenta de facturación del cliente, Pestaña pagos, si cliente tiene reversa de pagos. En la columna REVERSADO estará marcado con una "Y". a) Existe reversa de pagos. Resuelve según la información de la pestaña <u>REVERSA DE PAGO</u>			

Andes | Inicio | Estado | Ver | Configuración | Consulta | Herramientas | Ayuda

SEI: 1.62751093 | ID: 1.62751093 | Pagar

Inicio | Clientes | Solicitudes de servicio | Actividades | Validaciones venta | Pedidos | Pedido de ventas | Contactos | Factos masivos | Perfil de facturación

Perfil de facturación

Estado: ● 1 de mayo de 14

Mostrar Historio de Boletas

Cuenta: 1.62751093 | Principal: ☐
 Nombre: GUILERMO ALEXANDER
 Tipo de factura:
 Cuenta de facturación: 162751093999 | Soporte de factura:
 Método de pago:
 Estado del perfil de facturación:
 Comentarios:

Resumen del saldo

Refrescar

Saldo	162751093	Saldo plane	1.62751093
Ajustes/pagos no realizados	162751093		
Impuesto no retenido	0.00		
Mantenimiento no retenido	0.00		

Facturas | Grupo de saldo: | Uso sin facturar | Pagos | Ajustes | Documento de cobro

Pagos

Refrescar

Numero de pago	Fecha de pago	Método de pago	Importe del pago	Numero de confirmación	Asignar	Revisado	Entidad revisada
PS-162751093	12/05/2021	Efectivo	162751093	PS-162751093	8	162751093	CAJAYEDINA



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°24 - HFC TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°24 -
HFC**

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

FINALIZAR