

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°5 - 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 Claro Más.



DESBLOQUEO DE CONFIANZA - DETENCIÓN DE COBRANZA



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

DESBLOQUEO DE CONFIANZA - DETENCIÓN DE COBRANZA



DEBES SABER:



1

El cliente tiene la alternativa de utilizar el desbloqueo por autoservicio a través de IVR, este tiene una duración de 24 horas.

2

Todo cliente que utilice la opción de IVR y desbloquee por 24 horas, a través de autoservicio, si en una instancia posterior, dentro del mismo mes, recurre a otro canal, no será posible realizar el desbloqueo de confianza.

3

El desbloqueo de confianza se aplicará solo en los siguientes casos:

- Donde el cliente tenga un problema con el pago realizado de su cuenta y su servicio está suspendido o será suspendido dentro de los próximos 5 días hábiles (lunes a viernes).
- Suplir tardanza en reactivación de servicios, a pesar de estar registrado el pago.
- Plazo adicional para pago (24 o 48 horas corridas, según el servicio y medio por el cual se desbloquee).
- El desbloqueo de confianza, no está disponible para servicios asociados a RUT de clientes funcionarios. Para identificar si un cliente es funcionario.

GESTIÓN:



- 1 Ingresar un ticket al Portal Helpdesk Support@l.
- 2 Elegir la línea de negocio Claro y luego, en tipo de registro, seleccionar "SUR".
- 3 Digitar el RUT afectado.
- 4 Ingresar N° de orden. En este campo, se debe indicar el N° de ID de registro en Tipifica.
- 5 Seleccionar tipo de orden: Cortes y Reconexiones.
- 6 Seccionar tipo de solicitud: Desbloqueo de confianza.
- 7 Informa: *"Sr. XXX le informo que su servicio se encuentra habilitado por 48 horas, es importante que considere que en la siguiente boleta usted recibirá el cargo de desbloqueo por un monto de \$1.290"*

REGISTRA:



REGISTRA

- **HFC MAS / COMERCIAL / COBRANZA / DESBLOQUEO DE CONFIANZA**
 - **FTTH MAS / COMERCIAL / COBRANZA / DESBLOQUEO DE CONFIANZA**
 - **POSTVENTA CAC HFC / ATENCION COMERCIAL / SOLICITUD / DESBLOQUEO DE CONFIANZA**
-



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 2 de 3

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Es correcto afirmar que, esta atención aplica solo para el titular del servicio o bien, un tercero con poder notarial.

☐ Verdadero

☐ Falso

Pregunta

02/02

Se debe informar al cliente que el servicio se encuentra habilitado por 48 horas, es importante que considere que en la siguiente boleta recibirá el cargo de desbloqueo por un monto de \$1.290.

☐ Verdadero

☐ Falso

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°5 - HFC TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°5 -
HFC**

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

FINALIZAR