



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°21 - 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.



EXPLICACIÓN DEL IPC



REAGENDAR VISITA TÉCNICA



DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



DESAFÍO TERMINADO

EXPLICACIÓN DEL IPC



¿QUÉ ES EL IPC?

Es un indicador económico al que están afectos, tanto los bienes, como servicios de cualquier índole. Es parte de las condiciones contractuales que se aceptan al momento de contratar. El

IPC en el caso de CLARO se reajuste cada 3 meses, en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre tanto para servicios fijos como móviles.

DEBES SABER:

1

El alza del IPC corresponde al 1,5% para hogar y del 1,49% para móvil.

2

Los descuentos en monto de dinero no tienen reajuste de IPC.

3

Para las cuentas de servicio móvil que tengan un porcentaje de descuento activo, este se aplica sobre el valor del cargo fijo reajustado.

4

El reajuste es acumulativo, es decir, el reajuste se aplica sobre el cargo fijo del período anterior.

SERVICIO HOGAR:

Revisa la siguiente tabla para conocer los clientes afectados al reajuste del IPC:

Productos	Tipo de Servicio	Servicios afectados a reajuste	¿Corresponde reajuste IPC?
Productos Alámbricos	HFC/FTTH	Servicios principales	Si
		Canales premium contratados	Si
		Decodificador	Si
		Servicios Adicionales	No
Productos Inalámbricos	DTH	Servicios TV	Si
		Canales premium contratados	Si
		Decodificador	No
	TFI	Servicio telefónico	Si
	BAFI-TFI	2 Play internet fijo inalámbrico + telefonía inalámbrica	No

¿CÓMO REVISAR SI EL CLIENTE TIENE UN REAJUSTE POR IPC?

IMPORTANTE

1. Ingresa a SUR y haz clic sobre la lupa.
2. Se desplegará una ventana donde podrás revisar la diferencia entre la boleta reajustada versus el valor inicial del plan. Asimismo, puedes revisar el reajuste aplicado a otros servicios afectados.

Cliente consulta por reajuste:

Informa el motivo del alza con el siguiente script:

"Sr. XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega CLARO. Se realiza trimestralmente y está sujeto a lo que determine el INE, (Instituto nacional de estadísticas). Además, es parte de las condiciones contractuales que Ud. adquirió al momento de contratar el servicio"

En caso de que el cliente no acepte la explicación y rechace explícitamente el reajuste facturado en su cuenta explica:

"Sr. /Sra. XXX lamentablemente no podemos modificar el reajuste dado que es parte del contrato que ud. Tiene vigente"

REGISTRA:

DTH MÁS/FTTH MÁS/ HFC MÁS- COMERCIAL- REAJUSTE IPC- CONSULTA

DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

REAGENDAR VISITA TÉCNICA



ALCANCE:

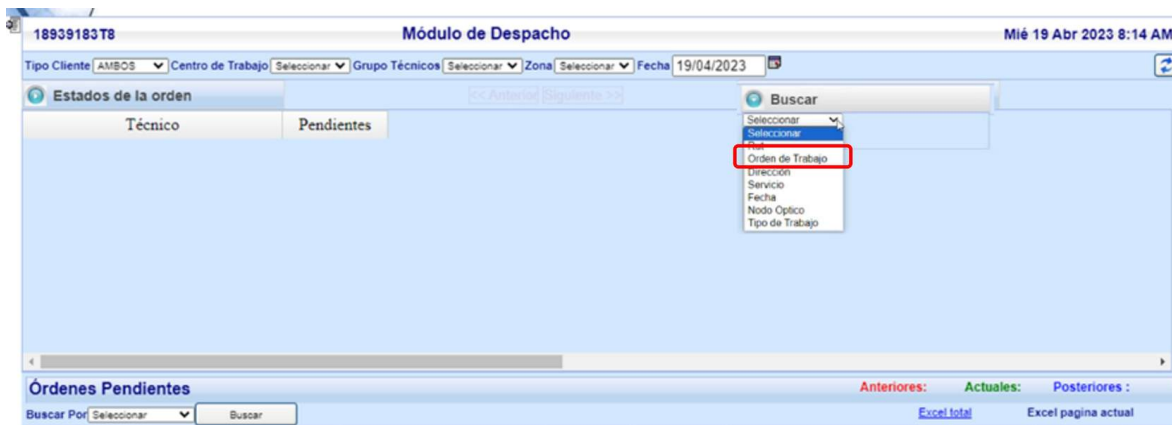
- Esta atención puede ser entrega al titular o usuario del servicio.
- Aplica para órdenes en estado "Por Asignar" de SUR.

- Al reagendar usa SIEMPRE el tramo siguiente, por ejemplo: Si el cliente nos contacta a las 09:00 hrs, debes reagendar en el tramo de 13:00 a 16:00.
- Toda visita técnica ingresada hace 60 días, aplica para una Visita Técnica Reiterada HFC, revisa el procedimiento aquí

GESTIÓN:

1

Ingresa al tablero de despacho en SUR y luego selecciona la opción "Orden de trabajo".



2

Ingresa el número de orden y luego el botón Buscar.

El resultado de la OT buscada mostrará información general de la Orden.

Módulo de Despacho

Grupo Técnicos Seleccionar Zona Seleccionar Fecha 18/06/2024

<< Anterior Siguiente >>

Buscar

Orden de Trabajo 39072481

Buscar



15094533TK **Módulo de Despacho** Mar 18 Jun 2024 3:15 PM

Detalle de Ordenes [Orden de Trabajo: 39072481]

Fecha Ag	Hora Ag	Folio OT	Rut	Tipo de Trabajo	Estatus	Técnico	Centro de Trabajo	Grupo Técnicos	Zona
30-ABR-2024	13:15	39072481	17842565-2	Venta Nueva	Cotizadas		SANTIAGO	REC'S NOW SPA METRO	PRONOMET

3

Presione sobre el número de Folio y luego presiona la opción Resumen de Visita Técnica.

14740095T0 **Módulo de Despacho** Lun 14 Oct 2019 12

Detalle de Ordenes [Orden de Trabajo: 22770174]

Fecha Ag	Hora Ag	Folio OT	Rut	Tipo de Trabajo	Estatus	Técnico	Centro de Trabajo	Grupo Técnicos	Zona
14-OCT-2019	15:21	Resumen de Visita Técnica		ORMAL	Por Asignar		SANTIAGO	416 VT SANTIAGO	416VTSBGO

Ficha Técnica

4

Presiona sobre el botón reagendar y luego selecciona una fecha en el calendario, un Motivo (Por el cual se reagenda la orden), e ingrese un comentario.

AGENDAMIENTO - Windows Internet Explorer

Reagendar la Llamada

Octubre, 2019

Hoy

Dom	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb
	6	7	8	9	10	11
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Seleccionar fecha

Disponibilidad

Usted seleccionó

Fecha

* Por favor capture todos los campos

Día no hábil.

Día hábil.

Día con horario disponible.

Motivo:

TECNICO NO LLEGARA A TIEMPO

Comentarios:

Consultar Reagendar Salir

Reportado: 22892653

10044048-2

Reportado:

Servicio:

Observaciones:

Cerrar Reagendar Histórico

5

Presiona sobre el botón Consultar y selecciona un bloque horario disponible, el cuál debe ser el tramo siguiente. Por ejemplo: **Si el cliente nos contacta a las 09:00 hrs, debes reagendar en el tramo de 13:00 a 16:00.**

TRAMO (HH)

09:00 a 13:00

13:00 a 16:00

16:00 a 19:00

Reagendar la Llamada

Octubre, 2019
Hoy

Dom	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Horarios Disponibles

- 10:00-13:00
- 13:00-16:00
- 16:00-19:00**
- 19:00-21:00

Selecio

Cerrar

Disponibilidad

Usted seleccionó

Fecha 16/10/2019

* Por favor captura todos los campos

Día no hábil.
Día hábil.
Día con horario disponible.

Motivo:
CLIENTE NO SE ENCUENTRA EN HORARIO DE VISITA

Comentarios:
Cliente solicita reagendar VT

Consultar Reagendar Salir

Historial de Sondeo

22892653
10044048-2

Reportado:
Servicio:

Observaciones:

Cerrar Reagendar Histórico

6

Presiona sobre el botón reagendar.

Reagendar la Llamada

Octubre, 2019

Dom	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Seleccionar fecha

Disponibilidad

Usted seleccionó

Fecha

16/10/2019

*Hora

16:00-19:00

* Por favor capture todos los campos:

Día no hábil.

Día hábil.

Día con horario disponible.

Motivo:

CLIENTE NO SE ENCUENTRA EN HORARIO DE VISITA

Comentarios:

Cliente solicita reagendar VT

Consultar

Reagendar

Salir

Historial de Sondeo

22892653

10044048-2

Reportado:

Servicio:

Observaciones:

Cerrar

Reagendar

Histórico

INFORMA:

Coordina con el cliente una nueva visita, expresa nuestras sinceras disculpas e informa el nuevo agendamiento:



"Sr. XXX, su nueva visita queda agendada para el día XX/XX entre las XX: XX hrs y las XX:XX hrs. La visita puede demorar hasta 1 hora y media. Es importante

que durante la visita técnica permanezca un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos.”

REGISTRA:

- HFC MAS» TECNICO» ESTADO VT - FECHA > Cómo resolvió esta consulta?
Solicitud/Resuelve en Línea.
- FTTH MAS» TECNICO» MODIFICACION DE INSTALACION > Cómo resolvió esta consulta?
Solicitud/Resuelve en Línea.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

Atender casos cuando el cliente solicita que se le descuente de su cuenta el monto correspondiente a un período sin servicio, ya sea por una falla masiva o por un inconveniente particular del domicilio.

DEBES SABER

- Esta atención se puede entregar al **titular o tercero usuario del servicio**

- En la observación obligatoria, registra **#DIASSINSERVICIO + el motivo** del ajuste/acreditación.
- En el sub-motivo de ajuste SIEMPRE debes seleccionar **“COBRO DÍAS SIN SERVICIO”**
- Si Cliente consulta por descuento, posterior a la solución de una falla masiva se debe informar que su caso será revisado por un área especialista y en caso de corresponder descuento, se verá reflejado en su próxima boleta.

IMPORTANTE

VERIFICA

- **Para casos de clientes que desconectaron sus servicios y no se les alcanzó a hacer la devolución regulatoria de días sin servicio**, se les envía un mail para dar aviso que dicha devolución se realizará a través de un vale vista.

IMPORTANTE

VERIFICA

1. Revisar las actividades de **“Llamada Entrante”** en la vista de la **CUENTA DE SERVICIO** correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a la **“Fecha Inicio”** y su **“Razón”**
2. Revisa las **Solicitudes de Servicio de Reparación técnica** desde la vista de la **CUENTA DE SERVICIO** asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la **“Fecha de Creación”**.
 - **Verifica si cliente se encuentra en falla masiva.** Apóyate en la publicación [Andes - Dificultad de Servicio Detectada \(Falla Masiva\)](#).
 - Si cliente se encuentra con falla masiva se debe informar hora de solución que entrega la FEN.

1

Fecha Inicio	Tipo	Estado	Razón	Detalle Razón
18/03/2021 21:05:40	Llamada Entrante -	Finalizada	Internet	Capacitación
04/09/2018 00:38:44	Llamada - Saliente	Finalizada	Internet	Agendamiento
04/09/2018 00:30:42	Terreno	Cancelada		
04/09/2018 00:30:15	SMS - Saliente	Pendiente	Outbound	SMS - Saliente
04/09/2018 00:30:01	Resolución	Finalizada		

2

Estado	Fecha de creación	Tipo	Área	Subárea
Cerrada	18/03/2021 21:...	Facturación	Inconsistencia Facturación	No reconoce valor plan
Cerrada	07/03/2021 01:...	Internet	Reparación Técnica	Cambio Equipo Incompat
Cancelada	02/06/2020 23:...	Internet	Reparación Técnica	Servicio Degradado
Cancelada	14/02/2020 15:...	Internet	Reparación Técnica	Sin conectividad
Cancelada	04/09/2018 00:...	Todos	Reparación Técnica	Sin señal

GESTIÓN: CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS

CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS

1. **Aplica el procedimiento de inconvenientes de servicios correspondiente a lo que indica el cliente.**

- Si no pudiste solucionar el inconveniente del cliente informa que el descuento, de corresponder, se realizará en la siguiente boleta, una vez que el técnico haya resuelto el inconveniente presentado.

INFORMA:

"Sr. XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de sus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en su próxima o subsiguiente boleta"

GESTIÓN: CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS

PASO 1

1. Verifica si **en la boleta actual o a facturar viene el descuento legal** correspondiente a días sin servicio.

Resumen de Otros Cobros Adicionales		
Claro Video Mensual		0
Descuentos Subtel	Desc'to Legal por 1 días sin servicio Art N° 27 Ley 18.168	-850
Total otros cargos		\$-850

Descuento por días sin servicio (falla masiva)

PASO 2

2. En caso que no aparezca, **revisa en Cargos por Ítem, en el Perfil de facturación** si el descuento viene en la próxima boleta

! La descripción del concepto es **"Descuento Subtel Pack Fijo" o Indemnización Subtel Pack Fijo**". En el ejemplo se observa una indemnización y un descuento por -\$9.449 y -\$4.685 respectivamente

Perfil de facturación

Cuenta: 11624927-8

Nombre: PABLO ANDRES BONATI D

Cuenta de facturación: 63887960

Método de pago: Medio Pago no C

Comentarios:

Principal: ☒

Tipo de factura: Detalle

Soporte de factura: Electrónico

Estado del perfil de facturación: Activo

Refrescar

Saldo: \$48.366

Ajustes/pagos no aplicados: \$0

Disputas no resueltas: \$0

Movimientos no facturados: 37.604

Facturas

Grupo de saldo

Uso sin facturar

Pagos

Ajustes

Documentos de cobro

Cargos por servicio

Cargos por ítem

	Descripción	Cargo	Descuento	Adeudado
	Indemnización Subtel Pack Fijo	-\$9.449	\$0	-\$9.449 N
	Descuento Subtel Pack Fijo	-\$4.685	\$0	-\$4.685 N
	Descuento Multiservicio	-\$6.363	\$0	-\$6.363 N

PASO 3 —

Si el descuento **viene facturado o viene a facturar**, informa con el siguiente script :

"Sr. XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en su boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx"

3. Si el descuento no está facturado en la boleta emitida ni tampoco viene a facturar continúa con el procedimiento y **consulta al cliente si sus servicios funcionan con normalidad.**

GESTIÓN: Consulta al cliente si sus servicios funcionan con normalidad

Consulta al cliente si sus servicios funcionan con normalidad.

**CLIENTE CONTINUA CON
INCONVENIENTES**

**CLIENTE ESTÁ OK CON SUS
SERVICIOS**

REGISTRA

Debes aplicar el procedimiento correspondiente al inconveniente que indica el cliente e informar que si corresponde generar un descuento se aplicará en su próxima facturación.

**CLIENTE CONTINUA CON
INCONVENIENTES**

**CLIENTE ESTÁ OK CON SUS
SERVICIOS**

REGISTRA

Debes consultar cuanto tiempo estuvo sin servicios y según lo que te indique debes aplicar el siguiente criterio para realizar la nota de crédito correspondiente.

MÁS DE 24 HORAS SIN SERVICIO

MENOS DE 24 HORAS

**Debes generar una nota de crédito de
\$3.000**

**Debes generar una nota de crédito de
\$1.000**

Informa al cliente sobre la nota de crédito que realizarás según los días sin servicio.

Si el cliente **no está conforme con el monto indicado, debes ingresar una nota de crédito de \$5.000**, indica que este monto es mayor al que se entrega generalmente por el descuento de días sin servicio.

- Si tienes dudas de como realizar una nota de crédito, puedes apoyarte con la publicación [AJUSTE](#)

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr(a) XXXX, tras los inconvenientes que ha tenido con su servicio voy a generar una nota de crédito por \$5.000 como compensación que se verá reflejado en su próxima boleta, este monto es mayor al que generalmente se descuenta por los días sin servicios."

**CLIENTE CONTINUA CON
INCONVENIENTES**

**CLIENTE ESTÁ OK CON SUS
SERVICIOS**

REGISTRA

Atención Comercial > Descuentos y prórroga > Descuento días sin serv fijo

Registrar en la atención:

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



Para revisar más información ingresa **AQUÍ**



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°21 - HFC TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°21 -
HFC**

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

FINALIZAR