

EXPLICACIÓN DE LA BOLETA

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.



EXPLICACIÓN DE LA BOLETA



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

EXPLICACIÓN DE LA BOLETA



POLÍTICA DE ATENCIÓN:

- Esta atención puede ser entregada al **titular o a un tercero**, usuario del servicio.

- **Siempre revisa la boleta consultada por el cliente y la anterior**, para comparar los cobros, así puedes determinar el motivo de la variación.

- Si un tercero consulta se puede entregar información sobre deuda general, montos, formas de pago, fecha de vencimiento de boleta y ciclo de facturación. **NO se deben entregar detalles específicos de la boleta a un tercero.**

-**NO entregar detalles específicos de la boleta** (teléfonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo, detalle de llamadas o tráfico y consumo) a un tercero sin poder simple/validación.

Ejemplo: Informar que el motivo de variación del cobro corresponde a consumo de llamada internacional, señalar que hubo aumento en llamadas a celular, pero NO entregar detalle de números, compañía, fechas, etc.

-Si un tercero solicita una copia de la boleta, **NO se debe enviar a un e-mail diferente al registrado en la cuenta de facturación del titular.** Solamente el titular puede modificar el e-mail registrado en sistema, previa validación de identidad.

- 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. Puedes apoyarte del siguiente script:

Sr(a). XXXX, lo que nos solicita puede revisarlo a través de la Sucursal Virtual en <https://www.clarochile.cl/> o a través de la App Mi Claro.

DESCARGA DE LA BOLETA:

Para realizar la descarga de la boleta se deben seguir los siguientes pasos:

PASO A PASO



Descarga de la boleta

Paso 1

Descarga de la boleta

The screenshot shows the TIPIFICA web interface. At the top, there's a navigation bar with 'tipifica' logo and tabs for 'Escritorio' and 'Reportes'. Below this is a search bar labeled 'Buscar por RUT' with the value '128030638' entered. A red box highlights the search bar and the '128030638' input, with a red '1' next to it. Below the search bar, there's a sidebar with 'Movil Postpago' and 'Hogar HFC' (highlighted with a red box and a red '2'). Under 'Hogar HFC', there's a sub-menu with 'Contratos', 'Boletas HFC' (highlighted with a red box and a red '3'), and 'Histórico'. The main content area shows the search results for 'Nueva RUT "12803063-8"'. It displays the client's name 'YAMILEC OLIVIA AHUMADA ECHEVERRIA' and RUT '12803063-8'. Below this, it lists the contracted plan '3Play Hogar TV Pro HD 200-10 Mbps Telef Mins Libre', client category 'PERSONA', node name 'LSA017', contracted services 'TV+Telefonia+Internet', and service status 'Activo'. There is an orange button labeled 'ver ofertas' at the bottom.

1. Ir a TIPIFICA y buscar el **RUT** del cliente
2. Seleccionar "**Hogar HFC**"
3. Seleccionar "**Boletas HFC**"

Paso 2

Descarga de la boleta

tipifica

Escritorio

Reportes

Buscar por RUT 128030638

Móvil Postpage

Hogar HFC

Resultado búsqueda Nueva RUT "12803063-8"

• Contratos

• Boletas HFC

• Histórico

Nombre : YAMILEC OLIVIA AHUMADA ECHEVERRIA

Rut : 12803063-8

Información de Boletas HFC

Número	Emisión/Periodo	Monto	Descargar
96494567	16/04/2023	\$ 75.043	 Boleta
96220742	16/03/2023	\$ 75.043	 Boleta
95965654	16/02/2023	\$ 74.302	 Boleta
95670166	16/01/2023	\$ 73.302	 Boleta
94462212	16/12/2022	\$ 74.302	 Boleta
94157861	16/11/2022	\$ 70.905	 Boleta
93114686	16/10/2022	\$ 71.905	 Boleta
92817717	16/09/2022	\$ 99.986	 Boleta
92507516	16/08/2022	\$ 79.689	 Boleta

4. Se debe elegir mes de la boleta que indica el cliente y dar clic en **"Boleta"** para descargar

Resumen

Siguiendo los pasos mencionados anteriormente podrás descargar la boleta del cliente y verificar lo solicitado.

VISTA GENERAL DE LA BOLETA:



A continuación, visualizaremos la vista general de una boleta de servicios:

- Cliente con 3 PLAY (Internet – televisión – fono)

¿CÓMO RECONOCER UN COBRO?

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

1. Descarga las 2 boletas emitidas más recientes en TIPIFICA para analizar la diferencia de los cobros. En estas boletas, podemos apreciar:

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)

DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO

TÉRMINO DE PROMOCIÓN

COSTO DE INSTALACIÓN

COBRO Y RESERVA

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.

Explica al cliente que los montos se encuentran correctamente cobrados. Si es necesario, detalla el periodo en que tuvo cada plan.

***Presiona sobre la imagen para ampliarla**

Plan anterior (fecha de vigencia)

2 Play TV Pro HD 500 Megs			
2Play Hogar TV Pro HD INT Full 200-10 Mbps			
Plan Anterior desde 01/12/2022 hasta el 29/01/2023			
BANDA ANCHA	valor referencial	1.000	1.000
Descuento Banda Ancha	valor referencial	-2.321	
Descuento Televisión	valor referencial	-2.837	
TELEVISION BASE	valor referencial	64	
			Play \$ 4.902
Plan Actual / Play TV Pro HD 500 Megs desde el 29/01/2023			
BANDA ANCHA	valor referencial	1.000	1.000
Descuento Banda Ancha	valor referencial	-2.321	
Descuento Televisión	valor referencial	-2.837	
TELEVISION BASE	valor referencial	64	
			Play \$ 4.902
Promoción	Promoción Descuento 100% x 12 Meses (Código: Nuevo)	0	
Promoción	Promoción Pack Premium 100 (Código: Nuevo)	5.995	
Promoción	Promoción Descuento 50.000 x 10 Meses (Código: Nuevo)	-9.000	
			Total Play \$24.123

1. Plan actual
2. Plan anterior

Plan actual y fecha de cambio

2 Play TV Pro HD 500 Megs			
2Play Hogar TV Pro HD INT Full 200-10 Mbps			
Plan Anterior desde 01/12/2022 hasta el 29/01/2023			
BANDA ANCHA	valor referencial	1.000	1.000
Descuento Banda Ancha	valor referencial	-2.321	
Descuento Televisión	valor referencial	-2.837	
TELEVISION BASE	valor referencial	64	
			Play \$ 4.902
Plan Actual 2 Play TV Pro HD 500 Megs desde el 29/01/2023			
BANDA ANCHA	valor referencial	1.000	1.000
Descuento Banda Ancha	valor referencial	-2.321	
Descuento Televisión	valor referencial	-2.837	
TELEVISION BASE	valor referencial	64	
			Play \$ 4.902
Promoción	Promoción Descuento 100% x 12 Meses (Código: Nuevo)	0	
Promoción	Promoción Pack Premium 100 (Código: Nuevo)	5.995	
Promoción	Promoción Descuento 50.000 x 10 Meses (Código: Nuevo)	-9.000	
			Total Play \$24.123
Resumen de Consumos y Servicios Adicionales			
TELEVISIÓN			
Pack Premium TNT Sports	Valor referencial 2.199,00 - 100.000.000.000	1.353	
Deco HD Dato Adicional	Valor referencial 2.837,00 - 100.000.000.000	316	
Deco HD Ser Adicional	Valor referencial 2.837,00 - 100.000.000.000	316	
			Total Adicional Televisión \$1.985
Resumen de Otros Cobros Adicionales			
TV FULL		0	
Claro Video Mensual		0	
Cargo Instalación \$20.000		20.000	
			Total otros cargos \$20.000

Días facturados con el plan anterior

Días facturados con el plan actual

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)	DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO	TÉRMINO DE PROMOCIÓN	COSTO DE INSTALACIÓN	COBR Y RE S
---	--------------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------

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.

***Presiona sobre la imagen para ampliarla**

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	Discto Legal por 1 días sin servicio Art N° 27 Ley 18.168			-850
			Total otros cargos	\$-850

Descuentos por días
sin servicio (falla
masiva)

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)	DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO	TÉRMINO DE PROMOCIÓN	COSTO DE INSTALACIÓN	COBR Y RE S
---	--------------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------

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

2. 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”

Si cliente indica que quiere dar de baja sus servicios, deriva a la plataforma de retención.

***Presiona sobre la imagen para ampliarla**

BOLETA ANTERIOR	BOLETA ACTUAL
3Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 500 Megas Telef Plan Actual 3Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 50 desde el 8/07/2022 BANDA ANCHA valor referencial 26.529 Dias Facturado 28 26.529 Descuento Banda Ancha -6.392 TELEFONIA LOCAL valor referencial 18.036 Dias Facturado 30 18.036 Descuento Telefonía -8.972 TELEVISION BASE valor referencial 24.405 Dias Facturado 30 24.405 Descuento Television -1.598 Play \$52.008 Promocion Deco HD Adicional 5600 x 12 Meses (vta) -5.600 Promocion Descuento 24000 x 12 Meses (Crosselling) -24.000 Total Play \$22.408	3Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 500 Megas Telef Plan Actual 3Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 50 desde el 8/07/2022 BANDA ANCHA valor referencial 27.046 Dias Facturado 30 27.046 Descuento Banda Ancha -6.392 TELEFONIA LOCAL valor referencial 18.388 Dias Facturado 30 18.388 Descuento Telefonía -9.302 TELEVISION BASE valor referencial 24.881 Dias Facturado 30 24.881 Descuento Television -1.598 Play \$53.023 Promocion Descuento 24000 x 12 Meses (Crosselling) -24.000 Total Play \$29.023
Resumen de Consumos y Servicios Adicionales TELEVISION Pack TNT Sports Premium Valor referencia \$ 10990 - Dias Facturado 28/28 12.059 Deco HD Adicional Valor referencia \$ 3306 -(2) Dias Facturado 28/28 6.144 Total Adicional Television \$18.203	Resumen de Consumos y Servicios Adicionales TELEVISION Pack TNT Sports Premium Valor referencia \$ 12961 - Dias Facturado 30/30 12.286 Deco HD Adicional Valor referencia \$ 3300 -(2) Dias Facturado 30/30 6.260 Total Adicional Television \$18.546
Resumen de Otros Cobros Adicionales TV FULL 0 Claro Video Mensual 0 Total otros cargos \$0	Resumen de Otros Cobros Adicionales Claro Video Mensual 0 TV FULL 0 Total otros cargos \$0

Descuentos promoción Deco HD + Descuento de crosselling

Descuentos de crosselling

ACTUALIZACIÓN
DE PLAN (COBROS
PROPORCIONALES
)

DESCUENTO DÍAS
SIN SERVICIO

TÉRMINO DE
PROMOCIÓN

COSTO DE
INSTALACIÓN

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.

***Presiona sobre la imagen para ampliarla**

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	-499	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				-225
Play				\$44.020
Promocion	Promocion Descuento 14000 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 (Crossselling			-9.000
Total Play				\$24.123
Resumen de Consumos y Servicios Adicionales				
TELEVISIÓN				
Pack Premium TNT Sports	Valor referencia \$ 11990 - (1) 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 \$ 3436 - (1) Días Facturados 34/30			316
Total Adicional Televisión				\$1.985
Resumen de Otros Cobros Adicionales				
TV FULL				0
Claro Video Mensual				0
Cargo Instalacion \$20000				20.000
Total otros cargos				\$20.000

Costo de instalación

**ACTUALIZACIÓN
DE PLAN (COBROS
PROPORCIONALES
)**

**DESCUENTO DÍAS
SIN SERVICIO**

**TÉRMINO DE
PROMOCIÓN**

**COSTO DE
INSTALACIÓN**

**COBRE
Y RE
S**

1. 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”.

2. Buscar en SUR en qué fecha se realizó el corte de servicios. Debes dirigirte a la pestaña “Ordenes” en la parte inferior de la pantalla y buscar “Cortes y reconexiones”. Para ver detalle de fechas haz clic sobre el

***Presiona sobre la imagen para ampliarla**

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 \$ 9.220 - 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

Canales Premium
Contratados

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)	DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO	TÉRMINO DE PROMOCIÓN	COSTO DE INSTALACIÓN	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".

***Presiona sobre la imagen para ampliarla**

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	Dias Facturados 30	36.787
Descuento Banda Ancha				-5.592
TELEFONIA LOCAL	valor referencial	18.388	Dias Facturados 30	18.388
Descuento Telefonía				-8.137
TELEVISION BASE	valor referencial	24.881	Dias 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 - Dias Facturados 30/30			13.006
HBO Max Premium Hogar	Valor referencia \$ 9220 - Dias Facturados 30/30			9.220
Deco HD Adicional	Valor referencia \$ 3404 -(2) Dias Facturados 30/30			6.888
			Total Adicional Televisión	\$29.114
INTERNET				
WiFi 360	Valor referencia \$ 1000 - Dias 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

Cobro por extensor

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)	DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO	TÉRMINO DE PROMOCIÓN	COSTO DE INSTALACIÓN	COBR Y RE S
---	--------------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------

Visualiza en la imagen los items de cobro en el caso de la Telefonía Fija.

***Presiona sobre la imagen para ampliarla**

Detalles de cobro

R: Debes revisar la cuenta de facturación del cliente e indagar si existe una boleta emitida en el período indicado. Si existe, debes revisar si ya pagó su boleta en la sección **"Pagos"**.

Si no existe boleta emitida en el período, debes revisar el ciclo de facturación del cliente para entender si corresponde que cliente no tenga boleta emitida. Para esto, debes dirigirte a pestaña “Facturación” y deslizar al costado derecho de la pantalla y revisar columna “Ciclo”. Informa al cliente detalles de su ciclo de facturación indicando en qué fecha se le emite su boleta y cuál es su fecha de vencimiento.

REGISTRO:

- **CAC:** POSTVENTA CAC HFC > ATENCIÓN COMERCIAL > CONSULTA > DETALLE DE BOLETA
- **CALL CENTER:** HFC MAS > COMERCIAL > FACTURACIÓN > elegir motivo correspondiente. FTTH MAS > COMERCIAL > FACTURACIÓN > elegir motivo correspondiente
- **CANALES DIGITALES:** CANALES ELECTRÓNICOS > HOGAR > HFC > CONSULTA > CONSULTA DETALLE CARGOS FACTURADOS / CANALES ELECTRÓNICOS > HOGAR > FTTH > COMERCIAL

En el campo OBSERVACIONES se debe dejar un breve resumen de la atención entregada con los siguientes puntos:

- Nombre y RUT del titular/usuario
- Motivo de llamada/atención
- Gestión realizada
- Información entregada



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 2 de 3

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Es correcto afirmar que, si un tercero consulta se puede entregar información sobre deuda general, montos, formas de pago, fecha de vencimiento de boleta y ciclo de facturación, sin embargo, NO se deben entregar detalles específicos de la boleta a un tercero.

☐

Falso

☐

Verdadero

Pregunta

02/02

Si un tercero solicita una copia de la boleta, NO se debe enviar a un e-mail diferente al registrado en la Cuenta de Facturación del Titular. Solamente el titular puede modificar el e-mail registrado en sistema, previa validación de identidad.

☐ Verdadero

☐ Falso

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO REFORZAMIENTO EXPLICACIÓN DE LA BOLETA



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO REFORZAMIENTO
EXPLICACIÓN DE LA BOLETA**

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

FINALIZAR