



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°04 - SUCURSAL CLARO

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: ANDES - INCONVENIENTES DEL INTERNET RED FTTH

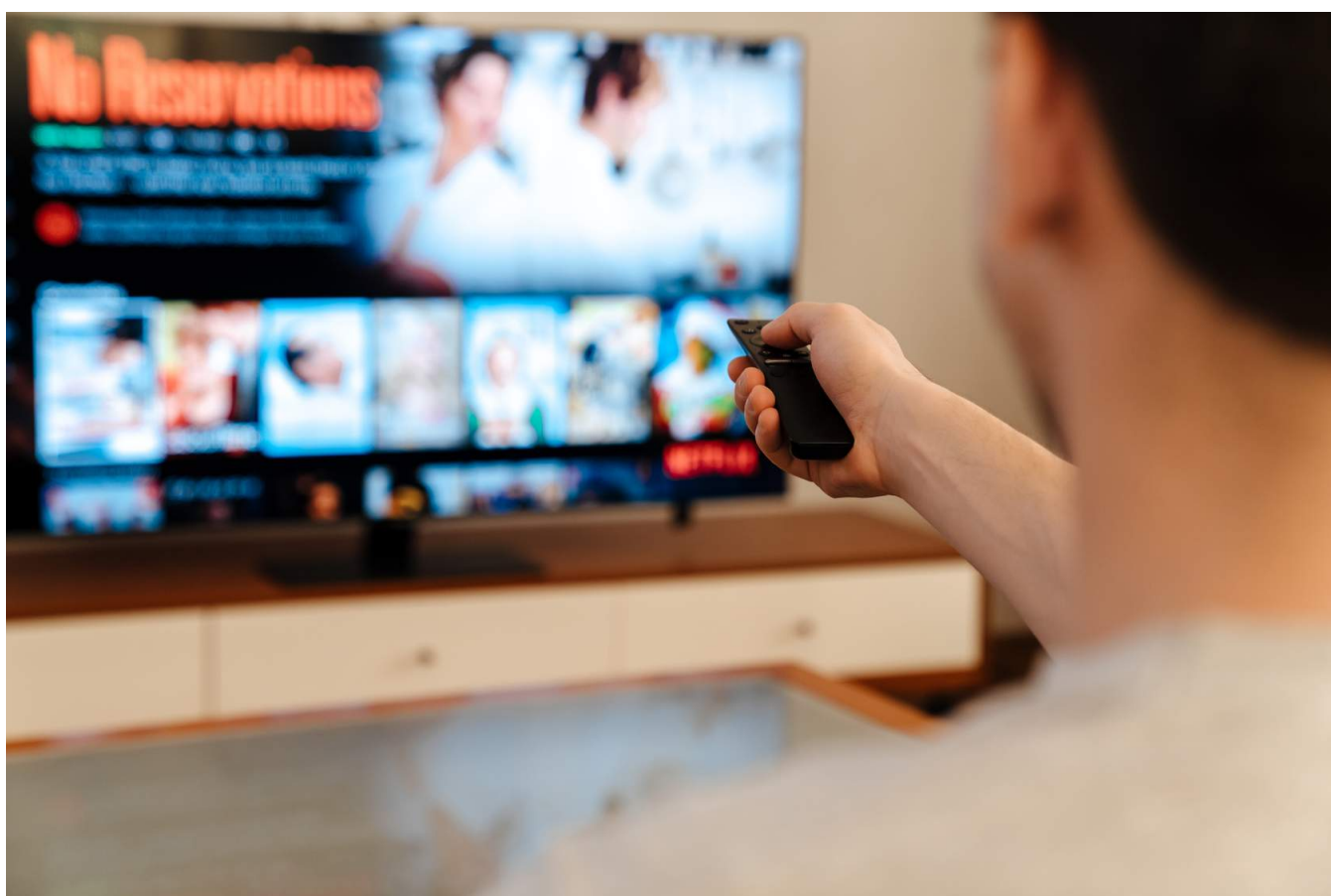
≡ UNIDAD 2: VALIDACIÓN FACTIBILIDAD DE DIRECCIÓN

≡ UNIDAD 3: INCONVENIENTE CON PAGO DE CUENTA

≡ UNIDAD 4: EXPLICACIÓN DE LA BOLETA HOGAR Y MÓVIL

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: ANDES - INCONVENIENTES DEL INTERNET RED FTTH



POLÍTICAS DE ATENCIÓN:



- Sucursales: Con el fin de dar soporte a inconvenientes de internet, se debe preguntar al cliente si se puede comunicar con alguien que esté en el domicilio, con el fin de realizar revisiones con el equipo. Si cliente **no puede o no quiere** comunicarse con nadie, informa que debe contactarnos cuando esté en su domicilio, con el fin de, realizar pruebas con su servicio.
- 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 corresponde ingresar Solicitud de Servicio para Visita técnica, previamente se debe volver a revisar si existe FEN en BEC, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva. Si tiene FEN, se debe informar según paso 3. FALLA MASIVA/SIX.

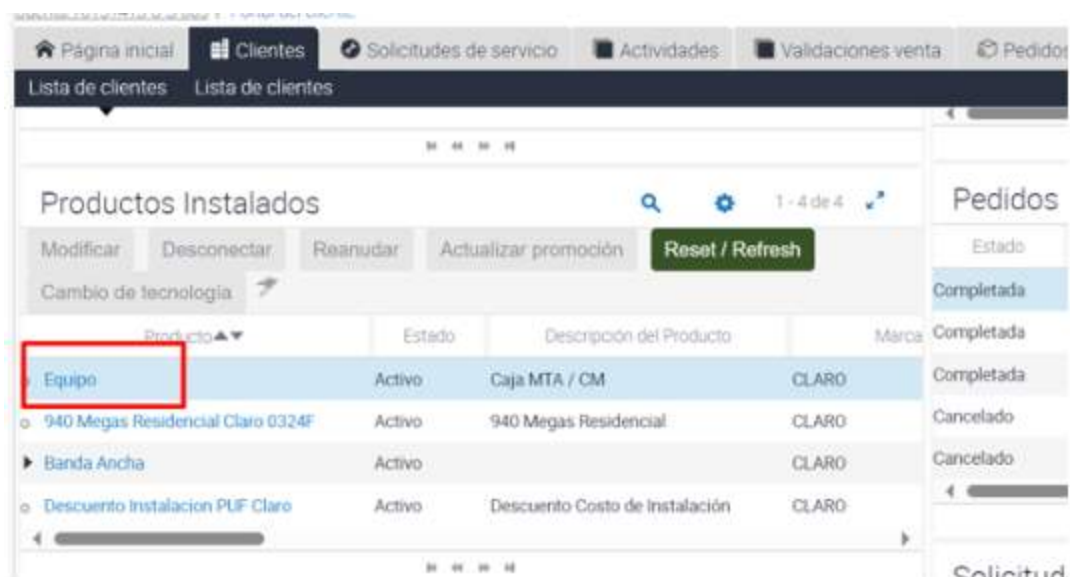
TIPO DE RED:

IMPORTANTE

1. Dirígete a la cuenta de **SERVICIO**, en “**Productos instalados**” seleccionar “**EQUIPO**”.

2. En sección “**ATRIBUTOS**”, revisar qué CPE Type indica Andes.

- **MTA:** Corresponde a servicio de HFC. Debes continuar la atención con el procedimiento [INCONVENIENTES INTERNET - 7 PASOS](#)
- **ONT:** Corresponde a servicio de FTTH. **Continuar con paso 2.** Revisiones básicas.



REVISIONES BÁSICAS:

IMPORTANTE

1. Verificar que el servicio se encuentre activo, puedes revisar la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#)
2. Verifica que el cliente no tenga deuda, puedes revisar la publicación [CÓMO REVISAR LA DEUDA](#)

En la sección **“Productos Instalados”** verificar el estado del servicio:



SERVICIO SUSPENDIDO:

Servicio se encuentra cortado por mora o de forma voluntaria a petición del cliente. Ante estos casos debes 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:

Si el servicio está activo, revisa en la sección PEDIDOS que no tenga un pedido de Reanudación en estado abierto.

Si el cliente si tiene un pedido de Reanudación en estado abierto, debes completar este pedido para que el cliente retome el servicio, para esto ingresa un ticket a mesa de ayuda para que sea completado. Apóyate de la publicación [ANDES - Ingreso de Tickets](#).

Tipo de Registro: Andes

Aplicación: Andes

Categoría: Problema con Pedido Ingresado

Tipo de Solicitud: Reanudación

Detalle: Completar pedido N° X-XXXXX en estado abierto, servicio activo.

Informa al cliente que se ha reportado su inconveniente y dentro del día o máximo 48 horas hábiles su servicio será [activado.Si](#) no tiene un pedido de Reanudación en estado abierto, continúa con la siguiente revisión.

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 el proceso de cobranza en las últimas 72 horas: Continuar con las revisiones en el **paso 3. FALLA MASIVA/SIX**

b) Si pasó, por el proceso de cobranza en las últimas 72 horas:

1. Solicitar al cliente hacer Reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el cablemódem a la electricidad).

Ejecutivo debe esperar máximo 5 minutos desde la confirmación del Reset eléctrico.

"Sr(a) XXX, le pido por favor desenchufar el modem de la electricidad y luego volver a conectarlo. Esto puede tardar unos minutos, espere en línea mientras revisamos el estado de su módem."

2. Validar con cliente si el inconveniente fue resuelto.- Si el inconveniente NO fue resuelto, continuar con las revisiones del **paso 3. FALLA MASIVA.**

- Si el inconveniente fue resuelto, finaliza la atención.

REGISTRA:

Atención técnica -> Internet -> Sin internet

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

Lista de clientes

Lista de clientes

31 32 33 34

Productos Instalados





1 - 4 de 4



Modificar

Desconectar

Reanudar

Actualizar promoción

Reset / Refresh

Cambio de tecnología

Producto▲▼

Estado

Descripción del Producto

Marca

Equipo

Activo

Caja MTA / CM

CLARO

940 Megas Residencial Claro 0324F

Activo

940 Megas Residencial

CLARO

Banda Ancha

Activo

CLARO

Descuento Instalacion PUF Claro

Activo

Descuento Costo de Instalación

CLARO

Pedidos

Estado

Completada

Completada

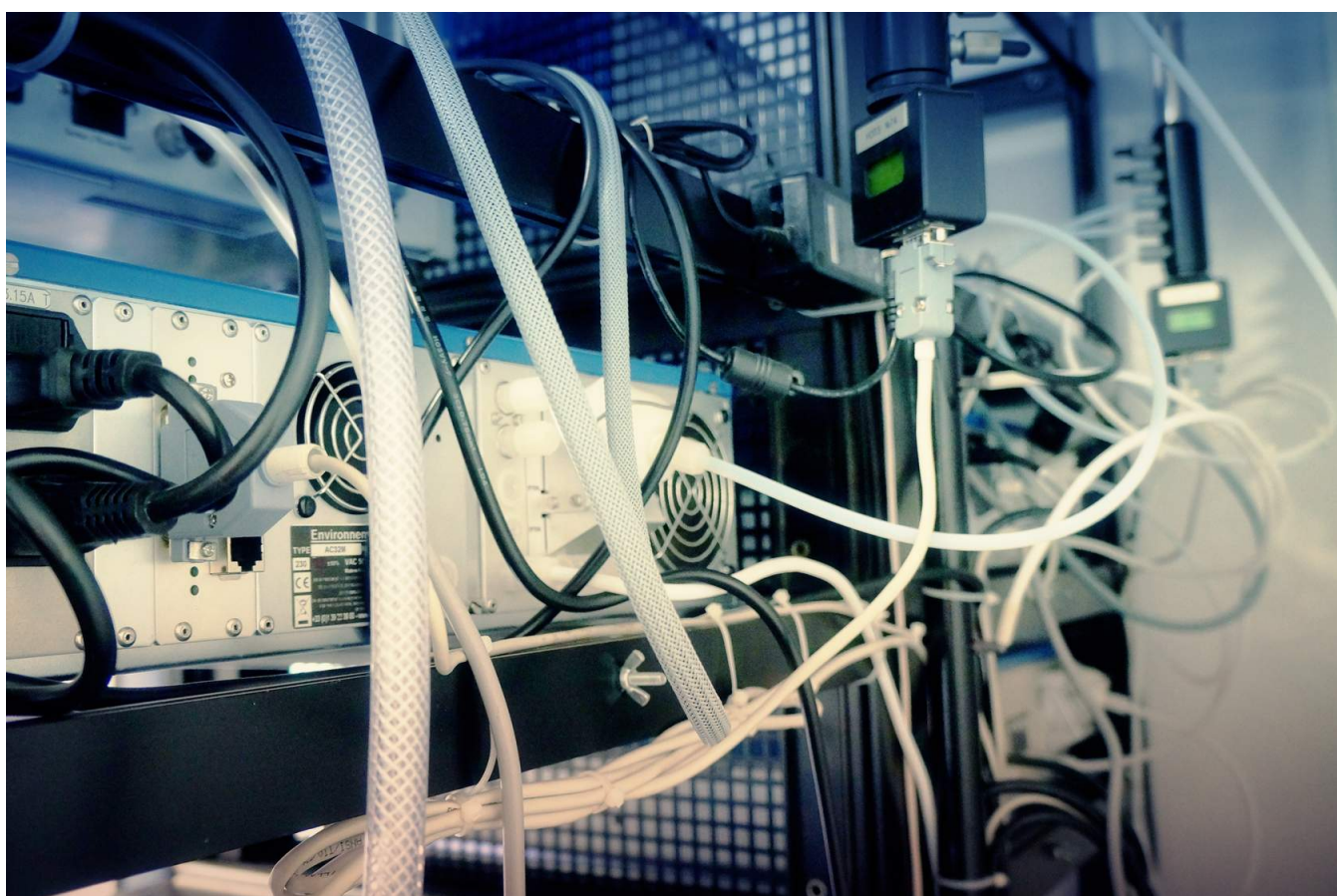
Completada

Cancelado

Cancelado

CONTINUE

UNIDAD 2: VALIDACIÓN FACTIBILIDAD DE DIRECCIÓN



ALCANCE

1

Esta solicitud puede ser realizada por el Titular o Tercero dado que no implica activación de contrato.

2

El alcance de este procedimiento es para **Sucursales, Canales Digitales, BackOffice de ventas y Call center.**

3

Aplica para contratación de servicios y traslados.

VERIFICA:

1. INDAGA ¿Cuál es la dirección factible?
2. Verificar que los datos como RUT, DOMICILIO, FONO, EMAIL estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento de ["MODIFICACIÓN DE DATOS"](#).
3. Verificar que la dirección a validar sea la correcta y sin errores, puedes apoyarte en la publicación [VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA](#)

SIGUIENTES PASOS:

GESTIÓN —

Confirmar que el cliente tiene factibilidad en el domicilio que consulta, debes realizar los siguientes pasos :

1. Ingresa a Andes, en la pestaña Clientes debes hacer clic en la lupa.
2. Ingresa en el Rut en la columna RUT y aprieta ENTER.
3. En la siguiente pantalla, dirígete al apartado CREAR NUEVO CLIENTE y haz clic en el botón CREAR.
4. En la sección Dirección, debes buscar la dirección indicada por el cliente y haz clic en el botón de la lupa.
5. Ingresa la dirección exacta que buscas.
6. Desliza la barra inferior para poder revisar la columna TIPO DE RED.
 - a.** Si la columna TIPO DE RED indica DUAL, **significa que el cliente tiene factibilidad de servicios CLARO, tanto como HFC y FTTH, por lo que se pueden realizar gestiones.**
 - b.** Si la columna TIPO DE RED indica algo **DISTINTO** a HFC, FTTH y DUAL, debes informar al cliente que no tiene factibilidad técnica.
 - c.** En caso que el cliente solicite revisión de posibilidad de venta de servicios Claro en su domicilio, se debe ir al paso de Ingreso de solicitud.

✓ La respuesta de la solicitud sea factible o no, el cliente será contactado por CLARO. Para Traslados lo contacta el BBOO Comercial y para la Contratación el ejecutivo que genere la venta.

✓ En el caso de esta solicitud la realice un NO CLIENTE CLARO , se debe crear a cliente en ANDES e ingresar la solicitud en la cuenta CLIENTE. Revisa el procedimiento de CREACIÓN DE CLIENTES.

✓ Si el cliente lo estipula, la solicitud puede ser convertida a Reclamo siguiendo el procedimiento establecido para ello.

1. Ingresar una Solicitud de Servicio desde la cuenta de CLIENTE dependiendo el caso:

1.1 . Solicitud de validación: FACTIBILIDAD PARA VENTA

- TIPO DATOS
- ÁREA VALIDAR DIRECCIÓN VENTA
- SUBÁREA VALIDAR DIRECCIÓN VENTA
- DESCRIPCIÓN Ingresar descripción correspondiente
- GUARDAR

1.2. Solicitud de validación: FACTIBILIDAD PARA TRASLADO

- TIPO DATOS
- ÁREA VALIDAR DIRECCIÓN TRASLADO
- SUBÁREA VALIDAR DIRECCIÓN TRASLADO
- DESCRIPCIÓN Ingresar descripción correspondiente
- GUARDAR

2. Después de GUARDAR, llevará inmediatamente a la vista para realizar el

llenado de campos adicionales* La actividad tendrá sus campos completados, pero no estará derivada.

3. Dirígete a la pestaña de archivos adjuntos, y sube la copia de la boleta de luz, con el fin de corroborar la dirección del cliente, luego pincha Adjuntar.

4. La actividad quedará derivada al área respectiva.

5. La actividad quedará derivada al área respectiva.

* Para revisar el correcto ingreso de la solicitud de servicios puedes apoyarte en la publicación [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#)

6. En la vista 360°, en el área SOLICITUDES DE SERVICIO" podemos revisar el estado de la solicitud. Hacer Clic en N° DE SS y podemos revisar el detalle.

! Recuerda que en los casos de no existir factibilidad para el Traslado, debemos ofrecer alguna alternativa de retención, Se debe realizar transferencia a la plataforma de retención. Apóyate en la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA.](#)

ESACALAMIENTO:

En casos de **NO** tener respuesta dentro de las 72 horas hábiles puedes escalar al correo area.gis@grupos.vtr.cl con copia a marcos.morales@clarovtr.cl, si está dentro del plazo favor **NO** utilizar este escalamiento.

REGISTRA

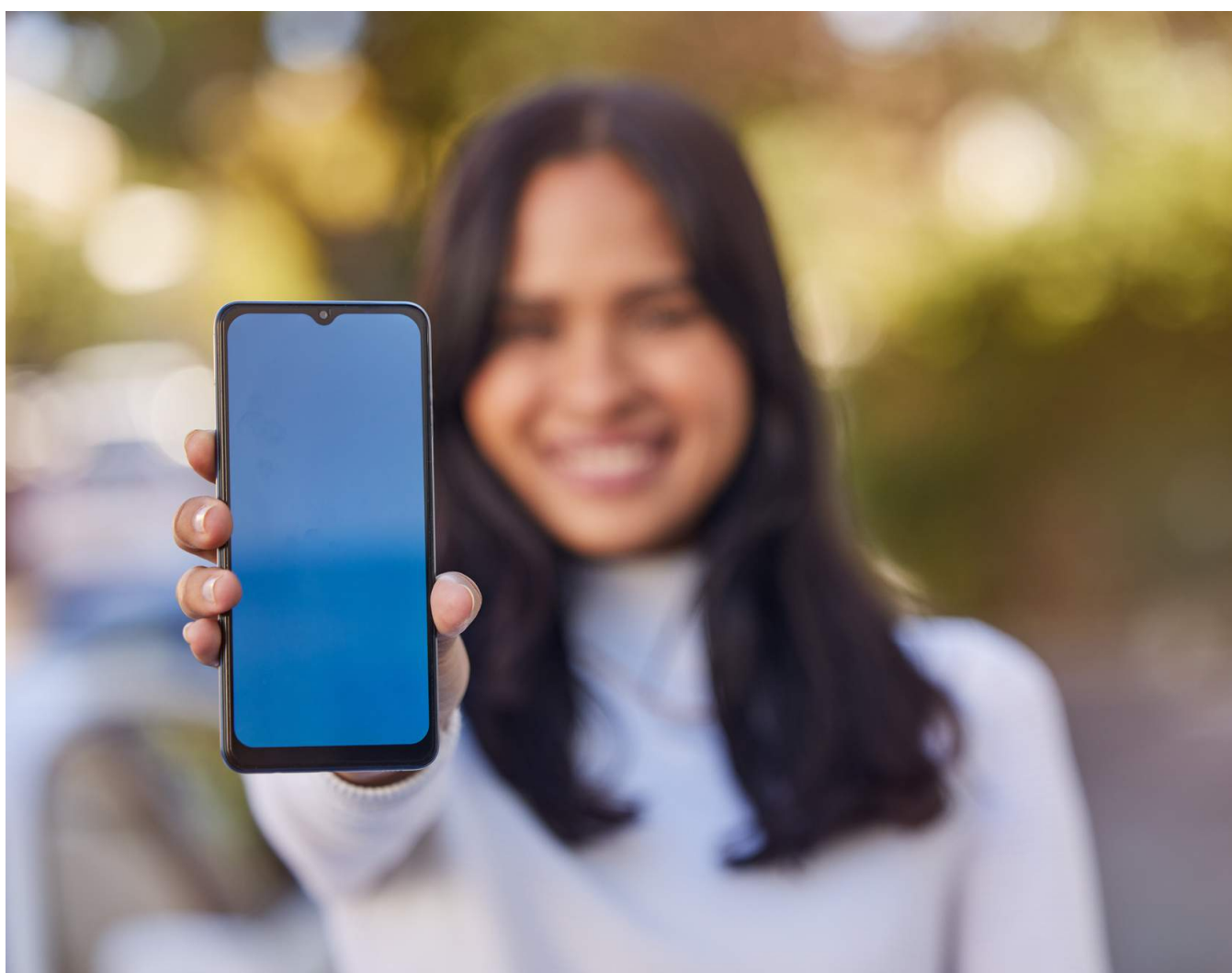
Atención Comercial → Cambio datos (titular dom etc) → Actualización Datos

Cliente Registrar en la atención:- Nombre de la persona que atendemos

- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada.

CONTINUE

UNIDAD 3: INCONVENIENTE CON PAGO DE CUENTA



MÓVIL

DEBES SABER:

IMPORTANTE

- Siempre invita al cliente a revisar el estado del pago realizado en clarochile.cl. Puedes guiarte por el procedimiento [CLIENTE CONSULTA POR PLANES/BOLETA/PAGOS](#)
- El pago realizado a través de botón de pago express desde www.clarochile.cl y otros **recaudadores externos tiene un tiempo de demora de hasta 48 horas hábiles para que se encuentre impactado el pago**. Debido a esto, solo se debe ingresar una interacción por Pago No Registrado posterior a este plazo de 48 horas hábiles.
- Por lo anterior, pregunta al cliente la fecha en que realizó el pago, si es menor a 48 hrs. activa el **servicio desbloqueo de confianza**, para ello apóyate en la siguiente publicación [AQUÍ](#), y no es necesario ingresar la interacción en ONE. Si el pago fue realizado mayor a las 48 hrs. activa el servicio e ingresa la interacción en ONE, para que se pueda regularizar en sistema el pago.
- Solo en el caso que se ingrese una interacción por Pago No registrado mayor a 48 hrs. recaudación enviará diferentes SMS al cliente según sea el requerimiento.
- Informa que si no hace envío del voucher, y no se confirma el pago, su requerimiento **será cerrado por no tener antecedentes suficientes**.
- Para el envío del SMS debes validar el número celular del cliente, de lo contrario no se le enviará el mensaje de texto. Para actualizar el número de celular, revisa la publicación [Creación de datos y modificación](#)
- Todos los recaudadores tienen un código asociado, si tienes dudas y deseas confirmar el recaudador que corresponda, puedes apoyarte con la Base de

Consulta Códigos Recaudadores. Estos códigos aparecen en los pagos reflejados en la pestaña Pagos de CRM One. Si el cliente no recuerda donde fue realizado el pago, puedes apoyarte de esta información para determinarlo.

- **Sucursal:** En el caso de Pago no registrado y traspaso de fondos, debes solicitar el voucher de pago, el que deberás subir al gestor documental en ONE. Puedes apoyarte en la publicación [GESTOR DOCUMENTAL](#)

Si cliente no presenta comprobante de pago, puede solicitar una carta en su entidad bancaria con el detalle de la transacción y/o presentar su cartola Bancaria en donde se visualice el cargo.

- Los rechazos de pagos son anulaciones o reversas por ventas o por pagos mal aplicados, donde la transacción en la tarjeta no se confirma por parte de la entidad bancaria, y el monto se devuelve a la misma tarjeta. En estos casos, informar al cliente que el pago no ha sido realizado y que puede volver a realizar el pago por los medios habituales.

- Ante casos de pagos realizados dos veces en la misma cuenta, ofrece al cliente mantener el saldo duplicado como saldo a favor. En caso que no acepte, guíate por el procedimiento [DEVOLUCIÓN DE DINERO POR SALDO A FAVOR MÓVIL](#)



TRASLADO DE PAGOS:

TOMA EN CUENTA

1. Para dar solución, deberás ingresar un caso en One. Informa al cliente que su caso será escalado al área especialista. Si es necesario se le enviará un SMS para solicitar el comprobante de pago el que deberá ser enviado al correo **rdocumentos@clarochile.cl** en un plazo máximo de 2 días hábiles.

! IMPORTANTE: El correo **rdocumentos@clarochile.cl** no aplica para hacer consultas o escalamientos. Puedes apoyarte con el siguiente script:

*“Sr. (a) XXX para solucionar el inconveniente con su pago, escalaremos el caso al equipo especialista, para que el pago quede reflejado en su cuenta en un plazo máximo de 5 días hábiles. Solo de ser necesario recibirá un mensaje de texto para solicitar que envíe el comprobante de pago al correo electrónico **rdocumentos@clarochile.cl**. Le solicitamos que el comprobante lo pueda enviar dentro de 2 días hábiles desde que recibió el sms, de lo contrario el caso se cerrará”*

2. Haz clic en la pestaña acción para seleccionar los tópicos de la interacción:

- Reclamos Financieros
- Impugnación de cobros
- Pago no Registrado

Presionar “Se genera caso” y presiona botón “Acción”

3. Luego, completa los tópicos del caso:

- Recaudación
- Transferencias

4. No olvidar completar todos los campos obligatorios (destacados en color amarillo).

5. Agrega en Notas:

- Monto a transferir
- Motivo de transferencia
- Pago asociado: Indicar Servicio (Móvil), número de boleta y monto.
- Cuenta financiera de destino

Para finalizar, el caso debe quedar en GUARDAR y DESPACHAR, luego pincha GUARDAR.

por pago no registrado; si es así, revisa el punto **INCONVENIENTE DE PAGO NO RESUELTO**

3. Ingresar en ONE la interacción:

- **Motivo 1:** Reclamos Financieros
- **Motivo 2:** Impugnaciones de cobros
- **Motivo 3:** Pago No Registrado
- **Resultado:** Solicitud completada

En las NOTAS debes sumar los siguientes antecedentes, según el medio de pago:

SERVIPAG PRESENCIAL- CAJA VECINA- UNIRED (PAGO EN EFECTIVO)	TRANSBANK (PAGO CON TARJETA)
Rut	4 últimos dígitos tarjeta bancaria o comprobante de pago
N° boleta	Nombre del recaudador (web o sucursal)
Monto pagado	Medio de pago (tarjeta débito o crédito)
Fecha del pago	Monto
Hora del pago	Fecha de pago
Nombre del recaudador	Hora del pago

1. IMPORTANTE: Si el cliente no tiene a mano la tarjeta con la que pagó o rechaza explícitamente en mencionar los dígitos de su tarjeta, indica que para gestionar su caso es necesario que nos envíe el comprobante de pago al correo rdocumentos@clarochile.cl en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la llamada, posteriormente no se tomará.

2. Informa al cliente que su caso será escalado al área especialista. Si es necesario se le enviará un SMS para solicitar el comprobante de pago el que deberá ser enviado al correo rdocumentos@clarochile.cl en un plazo máximo de 2 días hábiles.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

“Sr. (a) XXX para solucionar el inconveniente con su pago, escalaremos el caso al equipo especialista, para que el pago quede reflejado en su cuenta en un plazo máximo de 5 días hábiles. Solo de ser necesario recibirá un mensaje de texto para solicitar que envíe el comprobante de pago al correo electrónico rdocumentos@clarochile.cl. Le solicitamos que el comprobante lo pueda enviar dentro de 2 días hábiles desde que recibió el SMS, de lo contrario el caso se cerrará”



PAGO NO REGISTRADO NO RESUELTO:

IMPORTANTE

Si un cliente se contacta indicando que su caso no está resuelto, revisa los pasos a continuación:

1. Cuándo fue realizada la interacción de Pago no registrado.

- **Interacción no fue ingresado o ingresado erróneamente o incompleto**

Deberás realizar todo el proceso anteriormente descrito.

En este caso, solicita las disculpas del cliente e indica que su caso se gestionará en máximo 5 días hábiles.

Revisa la pestaña Trabajo en la Página Principal de Interacción de CRM One y revisa que tenga un caso con los siguientes tipos: Tipo 1: Recaudación; Tipo 2: Pago No Registrado; Tipo 3: N/A.

- **Interacción no gestionado**

Si el caso no fue gestionado o finalizado sin gestión y el pago continúa sin aplicarse escala el caso con tu supervisor de plataforma (Supervisor debe escalar al correo RECAUDACION@clarochile.cl).

Informa al cliente que el caso será gestionado con prioridad una interacción en un plazo máximo de 5 días hábiles (lunes a sábado).

2. Si el servicio está suspendido o próximo a suspenderse (próximos 5 días, ingresa un [Desbloqueo de Confianza - Detención de Cobranza](#).



Para conocer otros procedimientos MÓVIL revisa [aquí](#)

HOGAR

TRASPASO DE FONDOS:

IMPORTANTE

1. Informa al cliente que su caso será escalado al equipo especialista y que un plazo máximo de 48 hrs. Hábiles el saldo pagado erróneamente será traspasado a su cuenta hogar. Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr. XXX para solucionar su caso, lo escalaré al equipo responsable, quienes en un plazo máximo de 48 hrs. Hábiles harán el traspaso del saldo a su cuenta hogar. La comprobación la puede hacer revisando el saldo en su sucursal virtual de [clarochile.cl](#)"

Si el cliente tiene el servicio suspendido o próximo a suspenderse informa además:

"Sr. XXX el servicio estará activo por 5 días hábiles, para que tenga la tranquilidad que no se verá afectado mientras se soluciona su caso"

2. Haz el escalamiento a través de **TIPIFICA:**

- **HFC:** POSTVENTA CAC HFC-ATENCIÓN COMERCIAL-SOLICITUD-TRASPASO DE FONDO
- **FTTH:** POSTVENTA CAC FTTH-ATENCIÓN COMERCIAL-SOLICITUD-TRASPASO DE FONDO

- **DTH: POSTVENTA CAC DTH-ATENCIÓN COMERCIAL-SOLICITUD-TRASPASO DE FONDO**

PAGO NO REGISTRADO:

IMPORTANTE

1. Informa al cliente que su caso será escalado al equipo especialista y que un plazo máximo de 48 hrs. Hábiles el saldo quedará reflejado. En caso de que se necesite evidencia del caso, se solicitará a través de SMS el voucher de pago. Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr. XXX para solucionar su caso, lo escalaré al equipo responsable, quienes en un plazo máximo de 48 hrs. Hábiles podrán solucionar su caso. Sólo si es necesario, se le solicitará el comprobante del pago a través de un SMS que le llegará al n° de celular que tenemos registrado."

Es importante recordar que el envío del comprobante tiene un plazo de 2 días hábiles, sin el envío el caso quedará cerrado".

Si el cliente tiene el servicio suspendido o próximo a suspenderse informa, además:

"Sr. XXX el servicio estará activo por 5 días hábiles, para que tenga la tranquilidad que no se verá afectado mientras se soluciona su caso"

2. Haz el escalamiento a través de **TIPIFICA:**

- **POSTVENTA CAC DTH-ATENCIÓN COMERCIAL-RECLAMO-RECAUDACIÓN/PAGO NO REGISTRADO**

- **POSTVENTA CAC HFC-ATENCIÓN COMERCIAL-RECLAMO-RECAUDACIÓN/PAGO NO REGISTRADO**



Para conocer otros procedimientos HOGAR revisa [aquí](#)

CONTINUAR

UNIDAD 4: EXPLICACIÓN DE LA BOLETA HOGAR Y MÓVIL



HOGAR

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 sin poder simple/validación.** (teléfonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo, detalle de llamadas o tráfico y consumo).
- 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 is a navigation bar with 'tipifica' logo and 'Escritorio' and 'Reportes' tabs. Below the navigation bar, there is a search bar with the text 'Buscar por RUT' and a search button. The search results show '128030638' and a magnifying glass icon. Below the search bar, there is a dropdown menu with 'Hogar HFC' selected. To the left of the main content area, there is a sidebar with a list of options: 'Contratos', 'Boletas HFC', and 'Histórico'. The 'Boletas HFC' option is selected. The main content area displays the search results for 'Nueva RUT 12803063-8'. The results show the name 'YAMILEC OLIVIA AHUMADA ECHEVERRIA' and the RUT '12803063-8'. Below this, there is a table with the following information:

Plan Contratado :	3Play Hogar TV Pro HD 200-10 Mbps Telef Mins Libre
Cliente Categoría :	PERSONA
Nombre Nodo :	LSA017
Servicios Contratados :	TV+Telefonía+Internet
Estado Servicio :	Activo

At the bottom of the table, there is a button labeled 'ver ofertas'.

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.

RESUMEN DE LA BOLETA:

A continuación, revisaremos cómo revisar un resumen de una boleta:

- Datos personales
- N° de boleta
- N° de cliente
- Fecha de vencimiento
- Fecha de último pago
- Plazo de pago

- Plan contratado
- Consumos adicionales

- Monto neto + IVA
- Total a pagar

- Facturación últimos 6 meses

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

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.

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)

1. Plan actual
2. Plan anterior

Plan actual y fecha
de cambio

Días facturados
con el plan
anterior

Días facturados
con el plan actual

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	0.00
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	0.00
Descuento Banda Ancha	valor referencial	-2.321
Descuento Televisión	valor referencial	-2.837
TELEVISION BASE	valor referencial	64
	Play	\$4.902
Resumen de Consumos y Servicios Adicionales		
TELEVISIÓN		
Pack Premium TNT Sports	Valor referencia \$ 1.000 - (\$8.000 de facturas)	1.353
Deco HD 2do Adicional	Valor referencia \$ 200 - (\$1.000 de facturas)	316
Deco HD 3er Adicional	Valor referencia \$ 200 - (\$1.000 de facturas)	316
	Total Adicional Televisión	\$1.985
Resumen de Otros Cobros Adicionales		
TV FULL		0
Claro Video Mensual		0
Cargo Instalación \$20000		20.000
	Total otros cargos	\$20.000

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			Docto 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	COBROS Y REDES
--	-----------------------------	----------------------	----------------------	----------------

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.

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**

***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 8/5/2022 BANDA ANCHA valor referencial 26.529 Dias Facturados 28 26.529 Descuento Banda Ancha -6.392 TELEFONIA LOCAL valor referencial 18.036 Dias Facturados 28 18.036 Descuento Telefonía -8.972 TELEVISION BASE valor referencial 24.405 Dias Facturados 28 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 (Crossselling) -24.000 Total Play \$22.408 Resumen de Consumos y Servicios Adicionales TELEVISION Pack TNT Sports Premium Valor referencia \$ 10990 - Dias Facturados 28/28 12.059 Deco HD Adicional Valor referencia \$ 3306 - (2) Dias Facturados 28/28 6.144 Total Adicional Television \$18.203 Resumen de Otros Cobros Adicionales TV FULL 0 Claro Video Mensual 0 Total otros cargos \$0	3Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 500 Megas Telef Plan Actual 3Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 50 desde el 8/5/2022 BANDA ANCHA valor referencial 27.046 Dias Facturados 30 27.046 Descuento Banda Ancha -6.392 TELEFONIA LOCAL valor referencial 18.388 Dias Facturados 30 18.388 Descuento Telefonía -9.302 TELEVISION BASE valor referencial 24.881 Dias Facturados 30 24.881 Descuento Television -1.598 Play \$53.023 Promocion Descuento 24000 x 12 Meses (Crossselling) -24.000 Total Play \$29.023 Resumen de Consumos y Servicios Adicionales TELEVISION Pack TNT Sports Premium Valor referencia \$ 12907 - Dias Facturados 30/30 12.286 Deco HD Adicional Valor referencia \$ 3300 - (2) Dias Facturados 30/30 6.260 Total Adicional Television \$18.546 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 Megs				
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 Megs 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 10000 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 - (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

número de orden.

- 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 **CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS**

***Presiona sobre la imagen para ampliarla**

1

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 Reposición	1.000
Total otros cargos	\$1.000

2

ENTE 12500047-2

PERSONA

RODRIGO FELIPE MORENO KRUGER

1250047-2

Estado

Cliente Activo

IN Date: 7-mar-2012

Category

Funcionario

Mail

kruger.rodri

Affinity

41010071

Address

CALLE EL SAUCE - CASA NUMERO 144 NUMERO INT: LA FLORIDA

Product

Video

Actions

Value calls

YENNY

Telephone

viewer

222363733

Notes

Frequency Asked Questions

Search & Assistance

AJUSTES POR CONCEPTO

AJUSTES VARIOS

CANCELAR PORTABILIDAD

CONTRATOS CLARO

CONTACTO PRINCIPAL

CONTRATACION

CONTRATOS NUEVOS

CUENTAS Y NUEVAS

DIRECCIONES NUEVAS

RECLAMOS

REPARACIONES

Typifications

Start

Back

A1

Consultas

A2

Modificación

A3

Reclamaciones

A4

Solicitud

PER

Message for the agent

Message for the customer

Reg: 1 de 10 de 23

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

Para revisar cobros de Canales premium, debes dirigirte a la sección “Resumen de Consumos y Servicios Adicionales” > “Televisión” de la boleta.

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

***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 \$ 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

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**

- a.** Busca al cliente en CRM One.
- b.** En Valor de Identificación ingresar el RUT del cliente sin puntos ni guion.
- c.** Presiona Enter o Buscar Ahora.
- d.** Marca al cliente del pool entregado y presiona el botón Seleccionar.
- e.** Trae el PCS del cliente a contexto y selecciona la Cuenta Financiera.
- f.** Dentro de la Cuenta Financiera selecciona la pestaña “Declaración” y elige la boleta del cliente presionando sobre INV.
- g.** Se abrirá el documento de cobro en una nueva pestaña donde puedes ver el resumen de los cargos facturados. Presiona sobre “Boleta PDF” para visualizar la boleta en formato físico.
- h.** Se abrirá la boleta mostrando la portada del documento. Para visualizar el detalle de los cobros presiona en “Detalle de Cobros”.
- i.** Otra forma de visualizar la boleta del cliente es por medio de botón “Ver Acuerdo de Facturación” en la Cuenta Financiera del cliente.
- j.** Una vez abierto, selecciona la pestaña “Facturas del Cliente”.
- k.** En esta pantalla puedes ver el detalle de cobros del cliente, el periodo facturado y la fecha de vencimiento del documento, también puedes revisar los documentos anteriores presionando el botón “<”. En la parte inferior, en el botón “Imagen de la Factura”, puedes abrir el documento de cobro en formato físico.

Identificación del Documento: 259858732

Moneda: CLP

Monto a Pagar: 26.734,16

Periodo: 21/03/2023-30/04/2023

Fecha de Vencimiento: 12/05/2023 0:00:00

Estado de la Factura: Confirmada

Tipo de Factura: Regular

Monto total de la factura: 26.734,16

Monto Neto: 22.485,66

Monto del Impuesto: 4.268,48

Número de factura legal: 232636214

Mostrar/Ocultar Detalles de Entrada

Buscar Ahora

Ajustar

11 Registros

Fecha	Nro. de Suscripción	Nombre de la Oferta	Tipo de Suscripción	Descripción del Cargo	Monto Total	Monto Neto	Monto del Impuesto	Tipo de Cargo	Código
5/04/2023 0:00	50000095746	AS Cargo de Activaci...		Activación Cuota (4) de...	19.991,67	16.799,72	3.191,95	OC	CCOC
21/03/2023 0:00	50000095746	AS Arrendamiento de...		Cargo Contrato Arrend...	3.999,98	3.361,33	638,65	OC	CCOC
20/04/2023 0:00	50000095746	AS Detalle de las lam...		Impresión Detalle de LI...	0,00	0,00	0,00	RC	CALL
20/04/2023 0:00	50000095746	RP 05 2021-ARR-PLA...		Telefonia Controlada	6.960,01	7.479,00	1.421,81	RC	CCRC
20/04/2023 0:00	50000095746	RP 05 2021-ARR-PLA...		SAM Controlada	8.400,00	7.650,82	1.341,18	RC	CCRC
20/04/2023 0:00	50000095746	RP 05 2021-ARR-PLA...	Hi-Speed	Telefonia Controlada	-8.001,00	-6.723,53	-1.277,47	RC	CCRC
20/04/2023 0:00	50000095746	RP 05 2021-ARR-PLA...	Hi-Speed	SAM Controlada	-309,01	-259,67	-49,34	RC	CCRC
21/03/2023 0:00	50000095746	AS Arrendamiento de...	Hi-Speed	Cargo Contrato Arrend...	-358,19	-301,84	-57,35	OC	CCOC
21/03/2023 0:00	50000095746	AS Arrendamiento de...	Hi-Speed	Cargo Contrato Arrend...	-3.640,79	-3.056,46	-581,30	OC	CCOC
20/04/2023 0:00	50000095746	PVD_A_CAP 25 Perce...	Hi-Speed	Telefonia Controlada	-224,78	-188,87	-35,89	RC	CCRC
20/04/2023 0:00	50000095746	PVD_A_CAP 25 Perce...	Hi-Speed	SAM Controlada	-2.022,75	-1.699,79	-322,96	RC	CCRC

Carga en Imagenación / Carga de Crédito / Montos atribuidos del cargo

Ver Detallada

Imagen de la Factura

Ver Eventos

Revisar Factura

Factura en Imagenación

REVISIÓN DE BOLETA EN ONE

REVISIÓN EN SUCURSAL VIRTUAL

CÓMO REVISAR EL DETALLE DE MINUTOS EN ONE

Explica al cliente que en cualquier momento tiene a su disposición la opción de revisar el detalle de su boleta y servicios contratados, ingresando a la Sucursal Virtual en www.claro Chile.cl

1. Ingresa a la Sucursal Virtual con tu Rut y clave. En caso de no tener credenciales, revisa el procedimiento **SUCURSAL VIRTUAL**
2. Elige la cuenta que deseas revisar.
3. Selecciona "Ir a Boletas" o "Boletas" del menú superior.
4. Revisa el nombre del plan que tiene contratado y el monto de pago, además del histórico de boletas de los últimos 6 meses. Haz clic en "Descargar Boleta" para abrir el documento de pago.
5. En la parte inferior de la pantalla puedes descargar las boletas anteriores.



REVISIÓN DE BOLETA EN ONE

REVISIÓN EN SUCURSAL VIRTUAL

CÓMO REVISAR EL DETALLE DE MINUTOS EN ONE

1. Ingresa a la Página Principal de Interacción y en la parte inferior selecciona la pestaña **"Suscripciones"** y luego da clic sobre el PCS del cliente.
2. Selecciona la pestaña **"Eventos"**, luego el ciclo que desees consultar y en Tipo = Voice, Sub tipo = ALL y Categoría = NA, da clic en "Buscar Ahora".
3. Puedes exportar a formato Excel el listado de llamadas desde el botón **"Exportar"** y calcular el total de minutos consumidos. La duración de las llamadas mostrado en este apartado es en segundos, por ende, el total debes dividirlo por 60 para obtener la cantidad de minutos. Recuerda que puedes entregar este detalle solo al Titular.

BOLETA ANTERIOR

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				
BANDA ANCHA	valor referencial	26.529	Dias Facturados 28	26.529
Descuento Banda Ancha				-6.392
TELEFONIA LOCAL	valor referencial	18.036	Dias Facturados 30	18.036
Descuento Telefonía				-8.972
TELEVISION BASE	valor referencial	24.405	Dias Facturados 28	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 (Crossselling)				-24.000
Total Play				\$22.408
Resumen de Consumos y Servicios Adicionales				
TELEVISIÓN				
Pack TNT Sports Premium	Valor referencia \$ 10990 - Dias Facturados 28/28			12.059
Deco HD Adicional	Valor referencia \$ 3306 -(2) Dias Facturados 28/28			6.144
Total Adicional Televisión				\$18.203
Resumen de Otros Cobros Adicionales				
TV FULL				
Claro Video Mensual				0
Total otros cargos				\$0

BOLETA ACTUAL

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				
BANDA ANCHA	valor referencial	27.046	Dias Facturados 30	27.046
Descuento Banda Ancha				-6.392
TELEFONIA LOCAL	valor referencial	18.368	Dias Facturados 30	18.368
Descuento Telefonía				-9.302
TELEVISION BASE	valor referencial	24.881	Dias Facturados 30	24.881
Descuento Television				-1.598
Play				\$53.021
Promocion Descuento 24000 x 12 Meses (Crossselling)				-24.000
Total Play				\$29.023
Resumen de Consumos y Servicios Adicionales				
TELEVISIÓN				
Pack TNT Sports Premium	Valor referencia \$ 12967 - Dias Facturados 30/30			12.286
Deco HD Adicional	Valor referencia \$ 3290 -(2) Dias Facturados 30/30			6.260
Total Adicional Televisión				\$18.546
Resumen de Otros Cobros Adicionales				
Claro Video Mensual				
TV FULL				0
Total otros cargos				\$0

Descuentos promoción
Deco HD + Descuento
de crossselling

Descuentos de
crosselling



Para conocer más detalles de la explicación de la boleta revisa [aquí](#)

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°04 - SUCURSAL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°04 -
SUCURSAL CLARO**

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

FINALIZAR