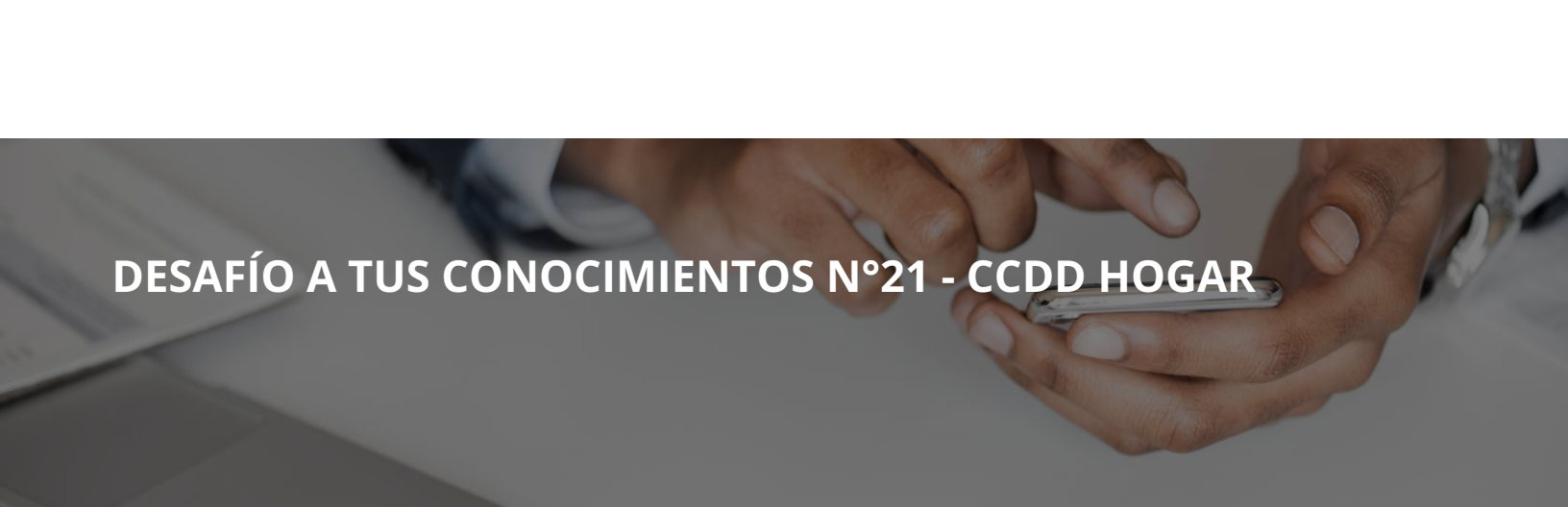


A close-up photograph of a person's hands holding a silver smartphone. The person is wearing a white shirt and a watch on their left wrist. The background is slightly blurred, showing what appears to be a desk or table.

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°21 - CCDD HOGAR

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 - NO RECONOCE COBROS SVA - CANALES PREMIUM

☰ UNIDAD 2: ANDES - AJUSTE

☰ UNIDAD 3: BAJA NO CURSADA

☰ UNIDAD 4: EXPLICACIÓN DE BOLETA MÓVIL Y HOGAR

☰ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: ANDES - NO RECONOCE COBROS SVA - CANALES PREMIUM



CONSIDERACIONES IMPORTANTES:



NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBEN PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	E
Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBEN PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	E
Se puede solicitar en cualquier canal de atención.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBEN PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	E
Solo carnet de identidad vigente para realizar validación.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBEN PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	E
Si aplica. Apóyate de la publicación POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD .				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBEN PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	E
---------------------	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	---

En caso de que un cliente reclame por el cobro de cualquier **SVA o Canales Premium (las excepciones para Canales Premium no aplican para Call Center)** puedes realizar las siguientes excepciones:

- La excepción se puede realizar cada **12 meses calendario**.
- Puedes descontar el cobro de **hasta 3 boletas en forma retroactiva**.
- **En caso de que aplique**, solo debes ingresar la **Solicitud de Servicio** indicada en esta publicación.
- **Si existe algún motivo adicional de ajuste/acreditación al descuento**, puedes hacer una sola acción para descontar.
- Para revisar **todos los SVA y canales premium vigentes**, revisa el **PLAN COMERCIAL**.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:



Para Call Center, en caso de que un cliente reclame por el cobro de cualquier **Canal Premium** debes transferir de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium, para que esta área realice el ajuste y desconecte el canal. Apóyate del procedimiento **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA**. **Esto no aplica para la plataforma 105, quienes deben atender estas solicitudes.**

Cada vez que realices un **Ajuste**, debes dejar en el comentario un **# para registrar el descuento realizado**, según su caso correspondiente:

- **SVA:** #COBROSVA

- **CANALES PREMIUM:** #NORECONOCE(CANAL) - #DIFPRECIO(CANAL) - #TERMINOPROMO(CANAL)

En (CANAL) debes remplazar según el canal por el que está consultando el cliente:

Canales Premium Estándar —

- Premium Venus (solo HFC).
- Premium Playboy.
- Premium Pack Adulto (solo HFC).
- Premium Hot Pack.

Canales Premium HD —

- Pack ESPN Premium.
- Pack TNT Sport Premium.
- Universal +

GESTIÓN

CANALES PREMIUM:



MATRIZ DE ATENCIÓN NO RECONOCE COBROS CANALES
PREMIUM

DESCONOCE CONTRATACIÓN

VALOR DEL CANAL ES DIFERENTE AL
OFRECIDO / TERMINO DE PROMOCIÓN

REGISTRA

1. Elimina el canal. Apóyate de la publicación **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR** en el apartado **BAJA DE CANALES PREMIUM**.
 2. Verifica si el cliente tuvo un **Ajuste** en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro de un canal premium.
- **NO TUVO AJUSTE:** Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a \$15.000**. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste.

Apóyate de la publicación AJUSTE.

Debes elegir:

Submotivo: SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO.

Observación: Registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.

- **TUVO AJUSTE:** Informa que, dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente **insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar**, ingresa la siguiente **Solicitud de Servicio**:

Tipo: Facturación

Área: Inconsistencia de venta

Subárea: No reconoce cobro SVA

Descripción: Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación.

El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles.

DESCONOCE CONTRATACIÓN

**VALOR DEL CANAL ES DIFERENTE AL
OFRECIDO / TERMINO DE PROMOCIÓN**

REGISTRA

1. Revisa el **PLAN COMERCIAL** para verificar cuál era la oferta comercial vigente al momento en que se generó el pedido.
2. Verifica en los **Productos Instalados** si el canal tiene cargado el descuento (según lo que revisaste en el plan comercial). Si falta el descuento, lo puedes sumar, ajustando la primera cuota de este. Apóyate de la publicación **AJUSTE**. **Debes elegir el submotivo SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO** y en la **observación** registra para identificar la excepción al cobro realizado incluyendo además una breve una descripción.
3. Informa la oferta comercial vigente al momento de la contratación y explica cuáles son las condiciones comerciales del servicio contratado.

4. Si el cliente no acepta la información entregada, valida con el cliente si desea mantener el servicio. En caso de que desee eliminar, da de baja el canal. Apóyate de la publicación **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS - MODULAR** en el apartado **BAJA DE CANALES PREMIUM**.

5. Verifica si el cliente tuvo un Ajuste en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro de un canal premium.

- **No tuvo ajuste:** Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado**. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste.

Apóyate de la publicación AJUSTE.

Debes elegir:

Submotivo: SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO.

Observación: Registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.

- **Tuvo ajuste:** Informa que, dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente **insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar**, ingresa la siguiente **Solicitud de Servicio**:

Tipo: Facturación

Área: Inconsistencia de venta

Subárea: No reconoce cobro SVA

Descripción: Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación.

El tiempo de respuesta de la Solicitud es de **5 días hábiles**.

DESCONOCE CONTRATACIÓN

VALOR DEL CANAL ES DIFERENTE AL
OFRECIDO / TERMINO DE PROMOCIÓN

REGISTRA

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explic. Otros Cobros/boleta

Registrar en la atención:

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

CONTINUE

UNIDAD 2: ANDES - AJUSTE



Objetivo: Detallar como gestionar un ajuste en la boleta del cliente por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL AJUSTE:

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿CUÁNTO MONTO MÁXIMO?
• Titular o Tercero usuario del servicio.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿CUÁNTO MONTO MÁXIMO?
Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center, Canales Digitales y Sucursales.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿CUÁNTO MONTO MÁXIMO?
No es necesario presentar ningún documento.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿CUÁNTO MONTO MÁXIMO?
No aplica validación de identidad para este procedimiento.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿CUÁNTO MONTO MÁXIMO?
Los montos máximos permitidos para ajustar, depende del puesto de trabajo, y son los siguientes: • Ejecutivos Call Center, Soporte Comercial y Canales Digitales: \$15.000 • Ejecutivos Retención N1: \$15.000 • Ejecutivos Retención N2: \$20.000				

- Ejecutivos Retención y Canales Premium: **\$10.000**
- Reclamos: **\$50.000**
- Ejecutivos Sucursales: No ajusta
- Supervisor Retención Externo: **Revisar monto máximo según Promoción**
- Supervisor Call Center: **Revisar monto máximo según Promoción**
- Coordinador Call Center / Coordinador y jefe Sucursal: **\$120.000**
- Jefe: **\$200.000**
- Subgerente: **\$1.000.000**

Cualquier ajuste que supere el monto \$1.000.000 deberá ser escalado por correo al área de **Aseguramiento de Ingresos** al correo aseguramiento.deingresos@clarovtr.cl y esperar dicha aprobación / ejecución del ajuste. El tiempo de respuesta del correo es de 2 días hábiles.

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿CUÁL ES EL MONTO MÁXIMO?
Los montos máximos permitidos para ajustar según promoción son los siguientes: • Triple Pack: \$60.000 • TV + Internet: \$50.000 • TV + Fono: \$45.000 • Internet + Fono: \$45.000 • Internet: \$35.000 • Televisión: \$30.000 • Fono: \$30.000				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿CUÁL ES EL MONTO MÁXIMO?
• El monto máximo debe ser por Rut/Cuenta de facturación ajustada. • No se puede ingresar dos ajustes por menos de su monto máximo. Ejemplo, si se debe ajustar \$40.000, no es válido que un ejecutivo ingrese dos ajustes de \$20.000. Si se detecta este procedimiento, SE CONSIDERARÁ UNA FALTA A LA POLÍTICA DE AJUSTES. • Se debe descontar según la casuística que se está atendiendo y no el total autorizado. Ejemplo, si se tiene que ajustar por concepto de corte y reposición de internet, el monto a ajustar es de \$2.500 y no el monto máximo autorizado. • No se debe ajustar por motivos de retención, canjes publicitarios o extensión de promociones vigentes.				

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

- ✓ Recuerda que siempre debes **indagar** el motivo por el cual el cliente reclama y **realizar un análisis** apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente.
- ✓ Cada ajuste debe estar **respaldado** por actividades, pedidos, solicitudes, etc.
- ✓ Todos los ajustes deben tener una observación **clara y completa del caso**.
- ✓ Las **boletas pagadas** nunca se pueden ajustar a nivel de boleta, sólo a nivel de ítem y evento. En estos casos Sí aplica generar Nota de Crédito.
- ✓ Las **boletas no pagadas**, sí se pueden ajustar a nivel de boleta, ítem y evento. En estos casos Sí aplica generar Nota de Crédito.
- ✓ Para los **montos no facturados** NO aplica generar Nota de Crédito.
- ✓ El ajuste puede ser por la totalidad o solo un monto parcial de la mensualidad del servicio, ítem o evento de acuerdo al caso y análisis realizado.
- ✓ Si se excede el monto máximo permitido a ajustar, Andes retornará el siguiente mensaje: **Monto máximo a ajustar excedido**, y se generará una actividad de forma automática para el cargo superior a la espera de aprobación.
- ✓ El documento de Nota de Crédito se crea de forma inmediata y se envía automáticamente al correo electrónico del cliente, previa publicación del ajuste.
- ✓ Siempre debes informar al cliente que se le enviará el documento correspondiente a la nota de crédito a su email o domicilio (según tenga distribución electrónica o tradicional) salvo en aquellos

casos donde el concepto NO se ha facturado.

✓ En caso de generar un **saldo a favor** con opción de devolución por transferencia se debe realizar el procedimiento [ANDES - SALDO A FAVOR \(ABONO O DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA\)](#).

IMPORTANTE: Si el cliente tiene dos boletas emitidas y es necesario realizar un Ajuste, siempre debes efectuarlo en la boleta más antigua, ya que es la que está vencida y debe ser pagada para reponer el servicio. Este Ajuste se reflejará en línea en el portal Pago Express para que el cliente pueda realizar el pago.

MATRIZ DE ATENCIÓN:

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	
• En el caso de clientes con más de una dirección, verifica el domicilio sobre el cual el cliente está consultando. • Verifica si el ajuste se realizará sobre un monto facturado o sobre un monto no facturado. • Verifica que el monto a ajustar este dentro del máximo permitido o si será derivado a un cargo superior.				

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	
Realiza el ajuste dependiendo del monto según el procedimiento PASO A PASO AJUSTE. • Si corresponde a cobros de períodos anteriores que no se facturaron y una vez regularizado se facturan en una sola boleta, debes ajustar los cobros que no corresponden al período actual facturado. • Si corresponde a cobros duplicados (cargos iguales en el mes actual), debes ajustar el período duplicado para que sólo quede el que corresponda al mes facturado.				

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	
Si el monto se encuentra facturado: <i>XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste y el saldo actualizado de tu boleta es de \$XXX. Te enviaremos una nota de crédito por email con el monto. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual con tu usuario y clave.</i> Si el monto no se encuentra facturado: <i>XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste por lo que tu próxima boleta sea correcta. Te recuerdo que podrás pagar en la Sucursal Virtual con tu usuario y clave.</i> Si el ajuste es por un valor mayor al autorizado para tu puesto de trabajo: <i>XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado la solicitud de ajuste por un valor de \$XXX. Te informo que, por una restricción sistemática, no puedo generar el ajuste de un valor tan alto, por lo que mi supervisor lo realizará dentro de las próximas 24 horas hábiles. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual con tu usuario y clave.</i>				

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	
Si no es posible realizar el Ajuste, lo debes reportar por medio de un ticket a portal Helpdesk adjuntando un print del error. Te puedes apoyar en la publicación ANDES - INGRESO DE TICKETS. • Tipo de Registro: Andes • Aplicación: Andes • Categoría: Boleta • Tipo de Solicitud: Ajustes / NC IMPORTANTE: Al momento de ingresar el ticket siempre debes completar el número de cuenta de facturación del cliente en el recuadro Número de Cuenta. Sin este dato el ticket no será resuelto.				

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	ESCALA
------------------------	---------	---------	--------

Atención Comercial → Descuentos y prórroga → Ajuste de boleta/factura

En observación indicar:

- Nombre cliente.
- Motivo llamada/visita.
- Gestión realizada.
- Motivo del ajuste. Fundamentar con antecedentes.
- Respaldo considerado.
- Información entregada.

Si el ajuste fue por cobros de períodos anteriores, utiliza **#COBROBOLETASANTERIORES**

Si el ajuste fue por cobros duplicado, utiliza **#DOBLECARGOFIJO**

CONTINUE

UNIDAD 3: BAJA NO CURSADA



BAJA NO CURSADA



Detallar como atender a clientes que solicitaron la baja de sus servicios fijos y/o móviles con anterioridad, pero ésta no fue cursada.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES EN UNA BAJA NO CURSADA:

¿QUÉ SE CONSIDERA UNA BAJA NO CURSADA?	¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VA
• Cuando existe un registro de atención de la Plataforma de Retención o de Sucursales, pero la baja de servicios no está ingresada en sistema. • Cuando existe registro de la transferencia desde Primera Línea a la Plataforma de Retención. • Cuando el pedido de desconexión se encuentra en cualquier estado distinto a completado o pendiente (desconexión futura). • Cuando el cliente manifiesta que se intentó comunicar muchas veces sin éxito.				

¿QUÉ SE CONSIDERA UNA BAJA NO CURSADA?	¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VA
Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).				

¿QUÉ SE CONSIDERA UNA BAJA NO CURSADA?	¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VA
Esta casuística puede ser atendida en cualquier canal de atención, es decir, Call Center, Canales Digitales y Sucursales.				

¿QUÉ SE CONSIDERA UNA BAJA NO CURSADA?	¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VA
No es necesario presentar ningún documento, pero si será necesario que el cliente tenga a mano su carnet de identidad para validar su identidad.				

¿QUÉ SE CONSIDERA UNA BAJA NO CURSADA?	¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VA
Validación a través de Equifax , la que debe ser realizada por la Plataforma de Retención . Apóyate de la publicación <u>POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD.</u>				

¿QUÉ SE CONSIDERA UNA BAJA NO CURSADA?	¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VA
- No es condicionante para ingresar la baja de servicios que el cliente presente deuda. Pero siempre debes sugerir al cliente pagar la deuda. - Debes considerar que se debe ajustar el valor cobrado desde el día que el cliente solicito inicialmente la baja del servicio hasta el día en que está solicitando la Baja no Cursada.				

¿QUÉ SE CONSIDERA UNA BAJA NO CURSADA?	¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VA
La desconexión para esta casuística debe ser realizada de forma inmediata .				

¿QUÉ SE CONSIDERA UNA BAJA NO CURSADA?	¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VA
--	---------------------	----------------------------	------------------------------------	----

No debes indicar al cliente que lleve los equipos a sucursal. **El retiro de equipos puede tardar hasta 60 días**, sin embargo, debes dar la tranquilidad al cliente de que no se seguirá cobrando el servicio.

MATRIZ DE ATENCIÓN DE UNA BAJA NO CURSADA / CANAL DE ATENCIÓN:

CALL CENTER / CANALES DIGITALES —

1. Verifica si hay **respaldo** de una solicitud de baja en Andes:

1.1. Desde la pestaña **actividades**, revisa la actividad llamada entrante registrada por defecto para llamadas al Call Center o atenciones en Sucursal.

1.2. Verifica en **pedidos** si hay una solicitud de desconexión (pendiente o finalizada) y haz clic en el número de pedido.

1.3. Dentro del número de pedido revisa la **fecha de creación** del pedido de baja, **desde cuando** el servicio será cortado, **comentario** de lo que el cliente solicitó eliminar y el motivo. Más abajo, en el ítem **detalles**, verifica el **producto** a eliminar.

2. **Si existe respaldo** de la solicitud de baja:

• **Call Center:** transfiere de forma asistida a la **Plataforma de Retención**.

Apóyate de la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR Y MÓVIL.**

• **Canales Digitales:** Ingresa una solicitud de desconexión para que el cliente sea contactado por la Plataforma de Retención.

3. **Si no existe respaldo** de la solicitud de baja, se atiende como si fuera la primera vez que el cliente lo solicita.

Apóyate del procedimiento **BAJA DE SERVICIOS.**

RETENCIÓN N1 —

1. Realiza la baja inmediata de los servicios.

Apóyate de la publicación **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS.**

2. Ajusta el valor cobrado desde el día de la solicitud de baja hasta el día de esta atención, solo si corresponde.

Apóyate del procedimiento **AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO).**

INFORMA —

Si no existe evidencia en el sistema que el cliente solicitó la baja

CALL CENTER

Sr(a) XXXX, revisamos en sistema y no hemos encontrado registros de que haya solicitado una desconexión anteriormente, pero de todas maneras puedo ayudarle a realizar su solicitud.

Canales Digitales

XXXX, revisamos en sistema y no hemos encontrado registros de que hayas solicitado una desconexión anteriormente, pero de todas maneras puedo ayudarte en realizar tu solicitud. Si existe evidencia en sistema que el cliente solicitó la baja:Call CenterSr(a). XXXX, le pido las disculpas por las molestias causadas. Para resolver su solicitud lo transferiré con la plataforma especialista.

Canales Digitales

XXXX, lamentamos escuchar lo que nos comentas, voy a tomar tus datos para que un ejecutivo especialista se contacte contigo, puede demorarse hasta una hora donde intentará llamarte hasta 3 veces, si por algún motivo no pudimos contactarnos contigo te pedimos volver a comunicarte a través de WhatsApp para solicitar tu pedido de desconexión.

PLATAFORMA DE RETENCIÓN

Sr(a). XXXX siento las molestias que esto le pudo ocasionar. El servicio quedó eliminado y el cobro de \$XX.XXX que se generó desde que solicitó la eliminación hasta hoy también se ha eliminado de su cuenta.

CONTINUE

UNIDAD 4: EXPLICACIÓN DE BOLETA MÓVIL Y HOGAR



Detallar como atender a clientes que soliciten la explicación de una boleta sea esta móvil o fijo.

PUNTOS CLAVE DE LA ATENCIÓN:



1

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

2

NO entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo)

3

NO enviar la boleta a un mail diferente al registrado.

4

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 o a través de la APP Mi Claro

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

¿A QUIÉN ENTREGAR
ATENCIÓN??

¿EN QUÉ CANAL DE
ATENCIÓN?

VALIDACIÓN IDENTIDAD

VERIFICA

Esta atención se puede dar al titular o un tercero usuario del servicio. Si la consulta es de un tercero, se puede entregar información sobre deuda general, montos, formas de pago, fecha de vencimiento de boleta y ciclo de facturación, pero **NO se deben entregar detalles específicos de los cobros.**

¿A QUIÉN ENTREGAR
ATENCIÓN??

¿EN QUÉ CANAL DE
ATENCIÓN?

VALIDACIÓN IDENTIDAD

VERIFICA

Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención sea presencial o remoto

¿A QUIÉN ENTREGAR
ATENCIÓN??

¿EN QUÉ CANAL DE
ATENCIÓN?

VALIDACIÓN IDENTIDAD

VERIFICA

Esta atención no requiere de validación de identidad, solo confirma los datos del cliente.

¿A QUIÉN ENTREGAR
ATENCIÓN??

¿EN QUÉ CANAL DE
ATENCIÓN?

VALIDACIÓN IDENTIDAD

VERIFICA

Verifica Rut, boleta y domicilio (en caso de tener más de uno) por el cual está consultando

IMPORTANTES DE LA ATENCIÓN:



- Ingresa a la cuenta de Facturación para ingresar al perfil de Facturación correspondiente a la cuenta con el cobro en duda
- En la sección "Facturas" descarga las últimas 2 boletas emitidas para analizar la diferencia de los cobros.

COMO RECONOCER UN COBRO EN LA BOLETA:

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)

TÉRMINO DE PROMOCIÓN

QUÉ REVISAR

1. Revisa en la sección PEDIDOS, cuándo se realizó el pedido de actualización o de modificación. Revisar en la misma sección, la fecha del cambio y el canal por el cual se realizó la transacción.
2. Con la información anterior, verifica en la boleta los cobros asociados al cambio de plan según el ciclo de facturación del cliente.

INFORMA

"Sr(a) XXX, al actualizar su plan, implica el cobro de proporcionales de acuerdo a su facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del mes en curso del plan actualizado que tiene un valor mensual de \$XXX".

Plan anterior (fecha de vigencia)	<table> <tr> <th colspan="6">2 Play TV Pro HD 500 Megas</th></tr> <tr> <th colspan="6">2Play Hogar TV Pro HD INT Full 200-10 Mbps</th></tr> <tr> <td colspan="6">Plan Anterior desde 30/12/2022 hasta el 29/01/2023</td></tr> <tr> <td>BANDA ANCHA</td><td>valor referencial</td><td>-5.530</td><td>Días Facturados 26</td><td></td><td>192</td></tr> <tr> <td>Descuento Banda Ancha</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>-2.321</td></tr> <tr> <td>Descuento Television</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>-2.837</td></tr> <tr> <td>TELEVISION BASE</td><td>valor referencial</td><td>-489</td><td>Días Facturados 26</td><td></td><td>64</td></tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td>Play</td><td></td><td>\$-4.902</td></tr> <tr> <td colspan="6">Plan Actual 2 Play TV Pro HD 500 Megas desde el 29/01/2023</td></tr> <tr> <td>BANDA ANCHA</td><td>valor referencial</td><td>20.890</td><td>Días Facturados 34</td><td></td><td>23.698</td></tr> <tr> <td>Descuento Banda Ancha</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>-4.280</td></tr> <tr> <td>TELEVISION BASE</td><td>valor referencial</td><td>21.990</td><td>Días Facturados 34</td><td></td><td>24.827</td></tr> <tr> <td>Descuento Television</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>-725</td></tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td>Play</td><td></td><td>\$44.020</td></tr> <tr> <td>Promocion</td><td>Promocion Descuento 10000 x 12 Meses (Credito Normal)</td><td></td><td></td><td></td><td>0</td></tr> <tr> <td>Promocion</td><td>Promocion Pack Premium TNT Sports 1000 x 6 Meses</td><td></td><td></td><td></td><td>-5.995</td></tr> <tr> <td>Promocion</td><td>Promocion Descuento 10.000 x 12 Meses (Credito Normal)</td><td></td><td></td><td></td><td>-9.000</td></tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td>Total Play</td><td></td><td>\$24.123</td></tr> </table>	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 29/01/2023						BANDA ANCHA	valor referencial	-5.530	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 29/01/2023						BANDA ANCHA	valor referencial	20.890	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 10000 x 12 Meses (Credito Normal)				0	Promocion	Promocion Pack Premium TNT Sports 1000 x 6 Meses				-5.995	Promocion	Promocion Descuento 10.000 x 12 Meses (Credito Normal)				-9.000				Total Play		\$24.123	1) Plan actual 2) Plan anterior
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 29/01/2023																																																																																																														
BANDA ANCHA	valor referencial	-5.530	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 29/01/2023																																																																																																														
BANDA ANCHA	valor referencial	20.890	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 10000 x 12 Meses (Credito Normal)				0																																																																																																									
Promocion	Promocion Pack Premium TNT Sports 1000 x 6 Meses				-5.995																																																																																																									
Promocion	Promocion Descuento 10.000 x 12 Meses (Credito Normal)				-9.000																																																																																																									
			Total Play		\$24.123																																																																																																									
						Plan actual y fecha de cambio																																																																																																								

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 29/01/2023					
BANDA ANCHA	valor referencial	-5.530	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 29/01/2023					
BANDA ANCHA	valor referencial	20.890	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 10000 x 12 Meses (Credito Normal)				0
Promocion	Promocion Pack Premium TNT Sports 1000 x 6 Meses				-5.995
Promocion	Promocion Descuento 10.000 x 12 Meses (Credito Normal)				-9.000
			Total Play		\$24.123

Resumen de Consumos y Servicios Adicionales					
TELEVISIÓN					
Pack Premium TNT Sports	Valor referencia \$ 1.1900 - (\$4 as Facturados 34/30)				1.353
Deco HD 2do Adicional	Valor referencia \$ 2817 - (\$1 (\$4 as Facturados 34/30)				316
Deco HD 1er Adicional	Valor referencia \$ 3438 - (\$1 (\$4 as Facturados 34/30)				316
			Total Adicional Televisión		\$1.985

Días facturados con el plan anterior	
Días facturados con el plan actual	

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)

TÉRMINO DE PROMOCIÓN

QUÉ REVISAR

1. Para detectar si existe término de promoción, se debe comparar la boleta actual con la anterior.
2. Si cliente reclama por el termino de promoción de SVA o canales premium.

Apóyate con el procedimiento **NO RECONOCE COBRO SVA/CANALES PREMIUM**.

INFORMA

"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"

BOLETA ANTERIOR

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	Días Facturados 26	26.529
Descuento Banda Ancha				-6.392
TELEFONIA LOCAL	valor referencial	18.036	Días Facturados 26	18.036
Descuento Telefonía				-8.972
TELEVISION BASE	valor referencial	24.405	Días Facturados 26	24.405
Descuento Television				-1.598
Play				\$52.008
Promoción Deco HD Adicional 5600 x 12 Meses (Vta)				-5.600
Promoción Descuento 24000 x 12 Meses (Crossselling)				-24.000
Total Play				\$22.408

Resumen de Consumos y Servicios Adicionales			
TELEVISIÓN			
Pack TNT Sports Premium	Valor referencial \$ 10990 - Días Facturados 26/26		12.059
Deco HD Adicional	Valor referencial \$ 3308 - (2) Días Facturados 26/26		6.144
Total Adicional Televisión			\$18.203

Resumen de Otros Cobros Adicionales	
TV FULL	0
Claro Video Mensual	0
Total otros cargos	\$0

Descuento promoción Deco HD
+ Descuento de crossselling

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	27.046	Días Facturados 30	27.046
Descuento Banda Ancha				-6.392
TELEFONIA LOCAL	valor referencial	18.388	Días Facturados 30	18.388
Descuento Telefonía				-9.302
TELEVISION BASE	valor referencial	24.881	Días Facturados 30	24.881
Descuento Television				-1.598
Play				\$53.023

Promoción Descuento 24000 x 12 Meses (Crossselling)				-24.000
Total Play				\$29.023

Resumen de Consumos y Servicios Adicionales			
TELEVISIÓN			
Pack TNT Sports Premium	Valor referencial \$ 12960 - Días Facturados 30/30		12.286
Deco HD Adicional	Valor referencial \$ 3290 - (2) Días Facturados 30/30		6.260
Total Adicional Televisión			\$18.546

Resumen de Otros Cobros Adicionales	
Claro Video Mensual	0
TV FULL	0
Total otros cargos	\$0

Descuento de crossselling

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°21 - CCDD HOGAR TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°21 -
CCDD HOGAR**

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

FINALIZAR