

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°3 - DTH

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.



SUSPENSIÓN TRANSITORIA Y VOLUNTARIA



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

SUSPENSIÓN TRANSITORIA Y VOLUNTARIA



ALCANCE:



1

Esta gestión puede ser solicitada por el Titular del servicio.

2

Recuerda que la validación de identidad debes realizar tanto para suspensión como para la reanudación.

POLÍTICAS DE ATENCIÓN:



- La suspensión transitoria es por un **máximo de 60 días**, pudiendo suspenderse por 2 veces en el año, con una duración de 30 días cada suspensión, o bien, 1 vez al año por 60 días consecutivos.
- No debes ofrecer **la suspensión como herramienta de retención**.

- La suspensión del servicio será a partir del primer día del ciclo (emisión de la boleta), de facturación del cliente.

DEBES SABER:



IMPORTANTE

La suspensión aplica para 2 casos:

- **No uso del servicio** (Ej. Período de vacaciones, remodelaciones en su domicilio, etc.).
 - **Traslado** (sólo en casos donde cliente aún no tiene definida la dirección de su nuevo domicilio)
- Si un cliente posee descuentos de retención, estos se seguirán consumiendo durante el período.

Por ejemplo, si al cliente al momento de la suspensión le quedaban 2 meses de descuento por retención, al término del tiempo suspendido, solo le quedará 1 mes de descuento.

Luego del período de suspensión solicitado por el cliente, se reanudan automáticamente los servicios suspendidos y la facturación, respetando las condiciones comerciales previas a la suspensión.

El fono quedará habilitado sólo para discar los números de Emergencia.

Se debe indicar al cliente que, al momento de reactivar los servicios, estos deben estar conectados a la electricidad para asegurar su correcto funcionamiento.

La reactivación del servicio se hará efectiva, a partir de 2 días antes de su fecha de emisión de boleta.

Si el cliente solicita de la reactivación de manera anticipada y está fuera de su ciclo de facturación, se cobrará el proporcional de la boleta desde el día en que se reactive el servicio.

En el registro de Tipifica, debes dejar claramente la información para generar la solicitud de suspensión.

PRECONDICIONES:



IMPORTANTE

Suspensión transitoria:

La solicitud de suspensión transitoria debe realizarse por lo menos 10 días antes de la emisión de la boleta. Si el cliente la solicita en un plazo menor, la suspensión no se podrá ejecutar.

1. Valida cuál es el ciclo de facturación del cliente.
2. Verifica que el servicio se encuentre activo.
3. La cuenta debe estar en \$0.

4. Revisa en que el cliente no tenga repactaciones vigentes.
5. Revisar que el cliente tenga a lo menos 3 meses de antigüedad con el servicio.
6. Valida que los datos de mail y fono se encuentren actualizados y vigentes.

GESTIÓN:



GESTIÓN SUSPENSIÓN

GESTIÓN REANUDACIÓN

1. Consulta al cliente si desea suspender su servicio por 30 o 60 días.
2. Informa el o los meses en que el servicio estará suspendido y cuál es la boleta donde se reestablecerá su cobro.
3. Informa además que, en el caso de adelantar el período de suspensión, se cobrará desde el día en que se reactive el servicio como proporcional.

Apóyate con el siguiente script:

Call Center:

"Don/Sra. a partir del XX/XX/XXXX (fecha de inicio de suspensión) y hasta el XX/XX/XXXX (fecha de término de suspensión) su servicio será suspendido en señal y facturación, por lo que, durante ese período de tiempo no podrá utilizar su servicio y tampoco tendrá cobros asociados a éste. Le recuerdo que, si usted decide reactivar su servicio de manera anticipada a lo programado, puede solicitarlo en cualquiera de nuestros Canales de Atención, en ese caso, se cobrará el servicio proporcional a partir de la fecha en que se reactive la señal"

TIPIFICA:

DTH MÁS/COMERCIAL/MODIFICACIÓN DE CONTRATO/SUSPENSIÓN DE SERVICIO

GESTIÓN SUSPENSIÓN

GESTIÓN REANUDACIÓN

1. Ante consultas, informa al cliente que la reactivación de sus servicios será a partir un día antes de la fecha de emisión de su boleto.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

Call Center:

"Don/Sra. XXX, la reactivación de su servicio tarda un plazo de 2 días hábiles, por lo que a partir del XX/XX/XXXX (fecha de reactivación - 2 días hábiles desde que se realiza la solicitud) su servicio será reactivado en señal y facturación, por lo que podrá empezar a utilizarlo con normalidad".



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Es correcto afirma que, la suspensión transitoria es por un máximo de 60 días, pudiendo suspenderse por 2 veces en el año, con una duración de 30 días cada suspensión, o bien, 1 vez al año por 60 días consecutivos.

☐

Correcto

☐

Incorrecto

Pregunta

02/02

Debes ofrecer la suspensión como herramienta de retención.

☐ Verdadero

☐ Falso

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°3 - DTH
TERMINADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°3 - DTH

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

FINALIZAR