

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°4 -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 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 is a navigation bar with 'tipifica' logo and tabs for 'Escritorio' and 'Reportes'. Below the navigation bar, there is a search bar with the text 'Buscar por RUT' and the value '128030638'. A red box highlights the search bar and the '1' next to it. Below the search bar, there is a sidebar with a 'Movil Postpago' section. Under this section, there are two options: 'Hogar HFC' and 'Boletas HFC'. A red box highlights 'Hogar HFC' with a '2' next to it. Below 'Hogar HFC', there is a 'Resultado búsqueda Nueva RUT "12803063-8"' section. In this section, there is a list of options: 'Contratos', 'Boletas HFC', and 'Histórico'. A red box highlights 'Boletas HFC' with a '3' next to it. To the right of this list, there is a detailed view of the selected option, showing the name 'YAMILEC OLIVIA AHUMADA ECHEVERRIA', the RUT '12803063-8', and various service details. At the bottom of this detailed view, there is an orange 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 se visualiza el resumen de la 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**

¿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:

- 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 Megas			
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	0.00
Descuento Banda Ancha	valor referencial	-2.321	-2.321
Descuento Television	valor referencial	-2.837	-2.837
TELEVISION BASE	valor referencial	64	64
			Play \$4.902
Plan Actual 2 Play TV Pro HD 500 Megas desde el 29/01/2023			
BANDA ANCHA	valor referencial	20.990	20.990
Descuento Banda Ancha	valor referencial	-4.280	-4.280
TELEVISION BASE	valor referencial	24.827	24.827
Descuento Television	valor referencial	-2.125	-2.125
			Play \$44.600
Promoción	Promoción Descuento 100% a 12 Meses (Credito Normal)	0	0
Promoción	Promoción Pack Premium TNT Sports 100% a 12 Meses	-5.995	-5.995
Promoción	Promoción Descuento 100% a 12 Meses (Credito Normal)	-9.000	-9.000
			Total Play \$28.605

Resumen de Consumos y Servicios Adicionales			
TELEVISION			
Pack Premium TNT Sports	Valor referencia 1.1990 - 100 en Facturables 10/10	1.353	1.353
Deco HD Dado Adicional	Valor referencia 1.3410 - 100 en Facturables 10/10	316	316
Deco HD Ser Adicional	Valor referencia 1.3420 - 100 en Facturables 10/10	316	316
			Total Adicional Televisión \$1.985
Resumen de Otros Cobros Adicionales			
TV FULL		0	0
Claro Video Mensual		20.000	20.000
Cargo Instalación \$10000			
			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			Desccto 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

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	Días Facturados 28	26.529
Descuento Banda Ancha				-6.392
TELEFONIA LOCAL	valor referencial	18.036	Días Facturados 28	18.036
Descuento Telefonía				-8.972
TELEVISION BASE	valor referencial	24.405	Días 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 - Días Facturados 28/28	12.059
Deco HD Adicional	Valor referencia \$ 3306 - (2) Días Facturados 28/28	6.144
	Total Adicional Televisión	\$18.203

Resumen de Otros Cobros Adicionales

TV FULL	0	
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	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			\$53.021

Promocion Descuento 24000 x 12 Meses (Crosselling)				-24.000
	Total Play			\$29.023

Resumen de Consumos y Servicios Adicionales

TELEVISIÓN

Pack TNT Sports Premium	Valor referencia \$ 12967 - Días Facturados 30/30	12.286
Deco HD Adicional	Valor referencia \$ 3300 - (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

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 RES
--	-----------------------------	----------------------	----------------------	------------

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 36000 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  tem 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.

***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	Dias Facturados 30	18.362
Descuento Banda Ancha				-1.531
TELEVISION BASE	valor referencial	22.445	Dias 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) Dias 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 Reposicion	1.000
Total otros cargos	\$1.000

2

ENTE 12500047-2

PERSONA Name RODRIGO FELIPE MORENO KRUGER State Cliente Activo H. Date 7-mar-2012 Category Funcionario Mail rkruger.rodri... Affinity Afinidad 41010871

CUENTA 1

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

Video

Orders

Technical Claims Administrative Claims

09621002 PRESENCIAL 5 Inexistente Upgrade/Downgrades - Upgrade Ver

04120123 PRESENCIAL 5 Liquidada Upgrade/Downgrades - Upgrade Ver

06740303 TELEVENTA 0 Reclamos Tecnicos Upgrade/Downgrades - Upgrade Ver

03482023 TELEVENTA 0 Liquidada Upgrade/Downgrades - Upgrade Ver

03321526 TELEVENTA 0 Upgrade/Downgrades Upgrade/Downgrades - Upgrade Ver

03481002 0 TELEVENTA 0 Inexistente Corte y Reconexiones - Corte y Reconexiones Ver

02020810 0 TELEVENTA 0 Inexistente Corte y Reconexiones - Corte y Reconexiones Ver

Message for the agent Message for the customer

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**

- Información entregada



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

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 N°4 - CCDD HOGAR TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°4 -
CCDD HOGAR**

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

FINALIZAR