

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°22 - HFC

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.

☰ IPC HOGAR

❓ ACTIVIDAD

☰ DESAFÍO TERMINADO

IPC HOGAR



¿QUÉ ES EL IPC?



Índice de Precios al Consumidor

Es un indicador económico al que están afectos, tanto los bienes, como servicios de cualquier índole. Es parte de las condiciones contractuales que se aceptan al momento de contratar. El IPC en el caso de CLARO se reajuste cada 3 meses, en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre tanto para servicios fijos como móviles.

ALCANCE:

- 1 Desde el **1 de diciembre 2023** se comienza a facturar un nuevo reajuste IPC.
- 2 Aplica para los canales de atención Sucursales, Call Center y Canales digitales.
- 3 Esta atención se puede entregar al titular de la cuenta o un tercero.

DEBES SABER:

- El alza del IPC corresponde al **1,23%**.
- Los descuentos en monto de dinero **no tienen reajuste de IPC**.
- El **reajuste es acumulativo**, es decir, el reajuste se aplica sobre el cargo fijo del período anterior.
- A continuación, veamos el detalle del reajuste del IPC en el mundo Hogar:

Tipo de Servicio	Servicios afectos a reajuste	¿Corresponde reajuste del IPC?	Condición que excluye el reajuste del IPC
HFC	Servicios Principales	SI	Contratar o hacer cambio de plan hasta el 30 de noviembre 2023 (inclusive)
	Canales Premium Contratados	SI	
	Decodificador	SI	
	Servicios Adicionales	NO	

¿CÓMO REVISAR SI EL CLIENTE TIENE UN REAJUSTE POR IPC?

A continuación, revisaremos el paso a paso de cómo revisar si el cliente tiene reajuste por IPC en el sistema SUR:

PASO 1

PASO 2

SCRIPT

REGISTRO

Ingresa a SUR y haz clic sobre la lupa.

Cliente 13720283-2 Nombre BOLVARAN VALDES LENKA SCARLETT Correo lenka123@hotmail.com

Tipo PERSONA Estado Cliente Activo F. Alta 3-abr-2018 Categoría Normal Afinidad

Cuenta 13720283-2 (1) Dirección Calle LOS PINOS CASA- CASA NUMERO:871 NUMERO INT., RANCAGUA

Principal Cliente Productos Ordenes Facturación Atenciones

Productos

Productos	F. Alta	F. Baja	Familia	Estado	Canal Venta	Costo	Descuentos	Estado	Teléfono
1Play Hogar BA 20-Mbps WIFI	5-abr-2018					\$16.190	\$0	ACTIVO	

Ordenes Pendientes

Número de Atención Fecha de Ingreso

Facturación

Tarifas de Servicios Base - Internet Explorer

Detalle

Descripción	Motivo	Importe
Tarifa Inicial		\$15.990
Reajuste IPC Julio-2018	Ajuste IPC	\$16.190

PASO 1

PASO 2

SCRIPT

REGISTRO

Se desplegará una ventana donde podrás revisar la diferencia entre la boleta reajustada versus el valor inicial del plan. Asimismo, puedes revisar el reajuste aplicado a servicios adicionales:

Cliente 10885272-0 Nombre ALAN MAURICIO CHAMORRO PENA Correo

Tipo PERSONA Estado Cliente Activo F. Alta 3-abr-2018 Categoría Normal Afinidad Afinidad

Cuenta 10885272-0 (1) Dirección

Principal Cliente Productos Ordenes

Productos

Productos	F. Alta	F. Baja	Familia	Estado	Canal Venta	Costo	Descuentos	Estado	Teléfono
1Play Hogar TV Pro HD	3-abr-2018					\$7.580	\$0	ACTIVO	
Adicionales	3-abr-2018					\$2.500	\$0	ACTIVO	
DTA DECO Adicional HD - PRO	3-abr-2018					-\$1.500	\$0	ACTIVO	15834987
Premium H- CDF	3-abr-2018					\$7.580	\$0	ACTIVO	
DTA DECO Adicional HD - PRO	3-abr-2018					\$2.500	\$0	ACTIVO	
Promo Deco DTA HD - Desc 1500 x siempre	3-abr-2018					-\$1.500	\$0	ACTIVO	

Tarifas de Servicios Base - Internet Explorer

Detalle

Descripción	Motivo	Importe
Tarifa Inicial		\$7.490
Reajuste IPC Julio-2018 Premium	Ajuste IPC	\$7.580

PASO 1	PASO 2	SCRIPT	REGISTRO
Cliente consulta por reajuste: Informa el motivo del alza con el siguiente script: <i>Sucursal y Call Center:</i> "Sr. XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega CLARO. Se realiza trimestralmente y está sujeto a lo que determine el INE, (Instituto nacional de estadísticas). Además, es parte de las condiciones contractuales que Ud. adquirió al momento de contratar el servicio" <i>Canales Digitales:</i> "XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega CLARO. Se realiza trimestralmente y está sujeto a lo que determine el INE, (Instituto nacional de estadísticas). Además, es parte de las condiciones contractuales que fueron adquiridas al momento de contratar el servicio" En caso de que el cliente no acepte la explicación y rechace explícitamente el reajuste facturado en su cuenta explica: <i>Sucursal y Call Center:</i> "Sr. /Sra. XXX lamentablemente no podemos modificar el reajuste dado que es parte del contrato que usted tiene vigente" <i>Canales Digitales:</i> "Sr. /Sra. XXX lamentablemente no podemos modificar el reajuste dado que es parte del contrato que usted tiene vigente"			

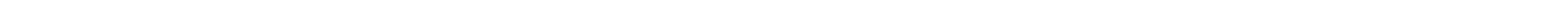
PASO 1	PASO 2	SCRIPT	REGISTRO
Sucursales Postventa CAC HFC-ATENCIÓN COMERCIAL-CONSULTA-DETALLE DE BOLETA Call center/ Canales digitales FTTH MÁS/ HFC MÁS- COMERCIAL- REAJUSTE IPC- CONSULTA			

	DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR
---	---

ACTIVIDAD



Recordando contenido



Pregunta

01/02

¿En caso de que un tercero consulte sobre el reajuste del IPC en un plan de Hogar, podemos entregarle la información?

☐ Verdadero

☐ Falso

Pregunta

02/02

Es correcto afirmar que, los descuentos en monto de dinero no tienen reajuste de IPC.

- ☐ Correcto
- ☐ Incorrecto

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°22 - HFC
TERMINADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°22 - HFC

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

FINALIZAR