



DESAFÍO DAC AGOSTO – DESCONEXIÓN MÓVIL (FPV)

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.



BAJA DE LÍNEAS MÓVILES



DESAFÍO TERMINADO

BAJA DE LÍNEAS MÓVILES



Detallar el paso a paso de gestión del ejecutivo en los distintos CRM para el procedimiento de Baja de Servicios.

DESCONEXIÓN EN FRONT DE POSTVENTA (FPV)

CONSIDERACIONES

- Al momento de ingresar la desconexión debes considerar seleccionar si la línea del cliente quedará como **prepago (desmigración)** o **será finalizada de forma permanente.**

SUCURSALES / PLATAFORMA DE CONTENCIÓN / RETENCIÓN CANALES DIGITALES

Paso 1



1. Ingresa al **FRONT DE POSTVENTA (FPV)** por medio del siguiente link <https://fpv-prod.clarovtrcloud.com> con las credenciales de IDM.

Paso 2

2. Solicita al cliente su **RUT** y el **NÚMERO DE SERIE DE SU CARNET DE IDENTIDAD** (o número de documento si el carnet es antiguo con formato AXXXXXXXXX) para iniciar la atención en Front de PostVenta (FPV).

Paso 3

2.1. Si el cliente **NO TIENE O ACTUALMENTE SE ENCUENTRA SIN SU CARNET DE IDENTIDAD**, informa que estos datos son necesarios para validar su identidad e iniciar la atención, y que si no dispone de ellos puede volver contactarnos cuando lo tenga disponible para realizar la solicitud. Apóyate del siguiente script y finaliza la atención:

Sr(a) XXXX, le informo para validar su identidad e iniciar la atención son necesarios estos datos, y si no dispone de ellos en estos momentos, la invito a que una vez que los tenga nos vuelva a contactar.

Finaliza la atención y deja el siguiente registro de atención en CRM One:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Terminó de Contrato

Resultado: Imposible Completar

Paso 4

2.2. Si el cliente **MUESTRA DESCONFIANZA PARA ENTREGAR EL NÚMERO DE SERIE DE SU CARNET DE IDENTIDAD**, informa que este dato es necesario para validar su identidad y para iniciar la atención y que no será mal utilizado. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo para validar su identidad e iniciar la atención es necesario este dato. Le entrego la tranquilidad que sus datos no serán mal utilizado.

- Si el cliente acepta entregar los datos, continúa con el **PASO N°2.3.**
- Si el cliente no acepta entregar los datos, finaliza la atención y deja el siguiente registro de atención en CRM One

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Termino de Contrato

Resultado: Imposible Completar

Paso 5

Paso 2.1



Imagen a

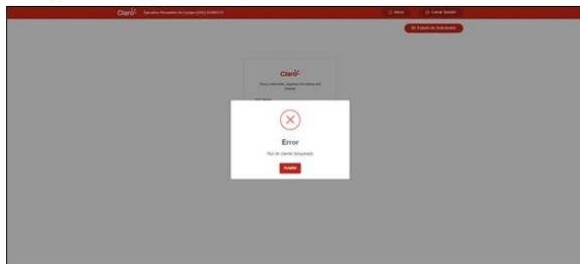
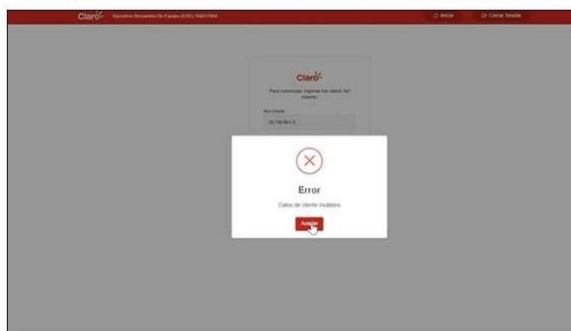


Imagen a



2.3. Si el cliente **SI ENTREGA SU RUT Y NÚMERO DE SERIE**, ingresa estos datos en FPV y presiona **BUSCAR**.

a. Si el **NÚMERO DE SERIE ES INVÁLIDO**, informa al cliente que la información entregada no es correcta o su carnet de identidad presenta algún inconveniente, como, por ejemplo, que esté vencido o bloqueado. Con esto, no es posible efectuar la atención y debes recomendar al cliente que verifique el estado de su carnet de identidad.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que los datos que me entrega no están correctos o su carnet de identidad presenta algún inconveniente, como, por ejemplo, que este caducado o bloqueado. Frente a esto, no es posible continuar la atención y le recomiendo que verifique el estado de su carnet de identidad.

Finaliza la atención y deja el siguiente registro en CRM One:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Terminó de Contrato

Resultado: Imposible Completar

b. Si el **NÚMERO DE SERIE ES VÁLIDO**, continúa con el **PASO N°3**.

Paso 6



- Una vez ingresado en el Front del PostVenta con los datos del cliente, selecciona el botón **TERMINO DE CONTRATO** para realizar la desconexión.

Paso 7

4. Al seleccionar el botón **TERMINO DE CONTRATO**, ingresarás a la pestaña **INFORMACIÓN**, aquí deberás completar los datos del cliente en la parte superior. Estos datos son: **PCS DE CONTACTO**, **EMAIL DEL CLIENTE** y **MOTIVO DE LA OPERACIÓN**. El mail del cliente vendrá completado por defecto, debes validar si esta correcto y actualizados.

Los motivos disponibles son los siguientes:

- Disconformidad con los productos y/o servicios
- Cambio de Proveedor / Mejor oferta Competencia
- Petición del Cliente
- Postpago – Prepago
- Disponibilidad de equipos
- Problemas económicos
- Retención
- Servicio sin uso

- Problemas de cobertura
- **SI EL CORREO ESTÁ CORRECTO Y ACTUALIZADO**, continúa con el **PASO 5**.
- **SI EL CORREO NO ESTÁ CORRECTO Y SE DEBE CAMBIAR**, lo debes actualizar según lo siguiente:

Procede a presionar el lápiz del costado derecho de recuadro **MAIL** y modifícalo (recuerda que esta modificación la puede realizar solo el titular). El recuadro estará en amarillo para que pueda ser editado y luego debes dar clic en el ticket para que el recuadro cambie a color verde y la actualización se haga efectiva. Debes considerar que esa modificación solo queda asociada a esta solicitud y no modifica el correo que está registrado en CRM One, por lo tanto, es a este correo donde será enviado el link para la validación de identidad.

Paso 8

Usuario CAC 1927784 [7102]

RUT TITULAR: 16.901.900-6 / NOMBRE APELLIDO: JUAN VERA / ID: 2998

Información | Selección de Identidad | Confirmación | Resumen

Termino de Contrato

PCS de Contrato: 458 Motivo de operación: Peticion del Cliente

Seleccione el tipo de operación que desea aplicar por PCS

PCS	Plan	Arrendo Vigente	Multimedios Adaptación	Tipo Operación
458	04 2025-ARRE-MAX-XL-1-80RE	NO	Compra	Mantener Desconectar Desmigrar
458	04 2025-ARRE-MAX-XL-1-80RE	NO	Equipos Prepag	Mantener Desconectar Desmigrar
458	04 2025-ARRE-MAX-XL-1-80RE	NO	Arrendamiento	Mantener Desconectar Desmigrar
458	04 2025-ARRE-MAX-XL-1-80RE	NO	Arrendamiento	Mantener Desconectar Desmigrar
458	04 2025-ARRE-MAX-XL-1-80RE	NO	Equipos Prepag	Mantener Desconectar Desmigrar
458	04 2025-ARRE-MAX-XL-1-80RE	NO	Equipos Prepag	Mantener Desconectar Desmigrar

Continuar

Usuario CAC 1927784 [7102]

RUT TITULAR: 16.901.900-6 / NOMBRE APELLIDO: JUAN VERA / ID: 2998

Información | Selección de Identidad | Confirmación | Resumen

Termino de Contrato

PCS de Contrato: 458 Motivo de operación: Peticion del Cliente

Seleccione el tipo de operación que desea aplicar por PCS

PCS	Plan	Arrendo Vigente	Multimedios Adaptación	Tipo Operación
458	04 2025-ARRE-MAX-XL-1-80RE	NO	Compra	Mantener Desconectar Desmigrar
458	04 2025-ARRE-MAX-XL-1-80RE	NO	Equipos Prepag	Mantener Desconectar Desmigrar
458	04 2025-ARRE-MAX-XL-1-80RE	NO	Arrendamiento	Mantener Desconectar Desmigrar
458	04 2025-ARRE-MAX-XL-1-80RE	NO	Arrendamiento	Mantener Desconectar Desmigrar
458	04 2025-ARRE-MAX-XL-1-80RE	NO	Equipos Prepag	Mantener Desconectar Desmigrar
458	04 2025-ARRE-MAX-XL-1-80RE	NO	Equipos Prepag	Mantener Desconectar Desmigrar

Continuar

5. A continuación, debes confirmar con el cliente el PCS que desea finalizar y en la columna **TIPO DE OPERACIÓN** debes seleccionar una de las tres opciones disponibles: **MANTENER, DESCONECTAR o DESMIGRAR**. Una vez seleccionado, presiona **CONTINUAR**.

IMPORTANTE: En caso de que el cliente mantenga cuotas pendientes del equipo en arriendo, no se habilitará la opción de DESMIGRAR. Si el cliente desea dejar su línea como prepago, deberá primero pagar la opción de compra de su equipo y luego solicitar la desmigración.

Paso 9

Claro⁺ Usuario CAC 158217864 [J103] Estados de Solicitud Cerrar Sesión

RUT TITULAR: 16.901.620-8 | NOMBRE APELLIDO: JAZMIN VERA S.

Confirmar Operación

Verifique los datos antes de continuar

+56946337938 - Desconectar	+56946337940 - Desmigrar
+56002007365 - Desmigrar	+56002007259 - Desmigrar
+56002007261 - Desconectar	+56002007363 - Desconectar
+56946337777 - Desconectar	+56002007382 - Desmigrar

Ingresa una observación *

Maximo 600 caracteres

Cancelar Confirmar

Continuar

Version 11.1.0DEV05

PCS de Contacto *

+56 987887788

Seleccione el tipo de operación que desea aplicar por PCS

PCS	Plan
+56987887788	04 2025-ARR-PLAN S C
+56002007363	04 2025-ARR-MAX XL LIBRE
+56946337776	04 2025-ARR-MAX L LIBRE
+56946337777	04 2025-ARR-MAX XL LIBRE
+56002007382	04 2025-ARR-MAX M
+56002007367	04 2025-ARR-MAX L LIBRE

Tipo Operación

Mantener	Desconectar	Desmigrar
Mantener	Desconectar	Desmigrar
Mantener	Desconectar	Desmigrar
Mantener	Desconectar	Desmigrar
Mantener	Desconectar	Desmigrar
Mantener	Desconectar	Desmigrar
Mantener	Desconectar	Desmigrar

6. Una vez presionado **CONTINUAR**, se mostrará un pop up para confirmar la desconexión y/o desmigración a realizar a las líneas del cliente. Ingresa una observación y presiona **CONFIRMAR**.

Paso 10

The screenshot shows the Claro web portal interface. At the top, there is a red header bar with the Claro logo on the left and navigation links on the right: 'Inicio', 'Estados de Solicitud', 'Cancelar Solicitud', and 'Cerrar Sesión'. Below the header, a red bar displays user information: 'Usuario CAC 180836500 [J138]', 'RUT TITULAR: 16.748.961-3', 'NOMBRE APELLIDO: PATRICIO ALFREDO PULGAR LEBRETON', 'N° PCS: +56 9 4688 9099', and 'ID: 191278'. The main content area has a light gray background with a horizontal tab bar containing 'Información', 'Validación de identidad' (highlighted in red), 'Confirmación', and 'Resumen'. Below the tabs, the title 'Validación de identidad' is displayed. A message states: 'Para completar esta operación de Término de Contrato es necesario validar la identidad del cliente, por favor selecciona una de las opciones:'. Below this message, two radio button options are presented: 'Validación por biometría facial' and 'Validación por biometría dactilar'. Both options are enclosed in a red rectangular box.

7. En la pestaña de **VALIDACIÓN DE IDENTIDAD** se encuentran disponibles dos opciones para realizar la validación del cliente: **VALIDACIÓN POR BIOMETRÍA FACIAL** o **VALIDACIÓN POR BIOMETRÍA DACTILAR**. Debes seleccionar el método de validación de identidad de acuerdo a tu canal de atención (Call Center validación Facial, Sucursales validación dactilar).

Para Sucursales, solo en caso que no sea posible validar identidad mediante biometría dactilar se debe validar mediante biometría facial.

Paso 11

Claro⁺ Usuario CAC 180836500 [J138]

Inicio Estados de Solicitud Cancelar Solicitud Cerrar Sesión

RUT TITULAR: 16.748.961-3 | NOMBRE APELLIDO: PATRICIO ALFREDO PULGAR LEBRETON | N° PCS: +56 9 4688 9099 | ID: 181278

Información **Validación de identidad** Confirmación Resumen

Validación de identidad

Para completar esta operación de Término de Contrato es necesario validar la identidad del cliente, por favor selecciona una de las opciones:

☒ Validación por biometría facial ☐ Validación por biometría dactilar

Confirma el medio por donde desea recibir el link para confirmar la validación de identidad.

☒ Mail

Correo Electrónico

patricio.pulgar@clarochile.cl

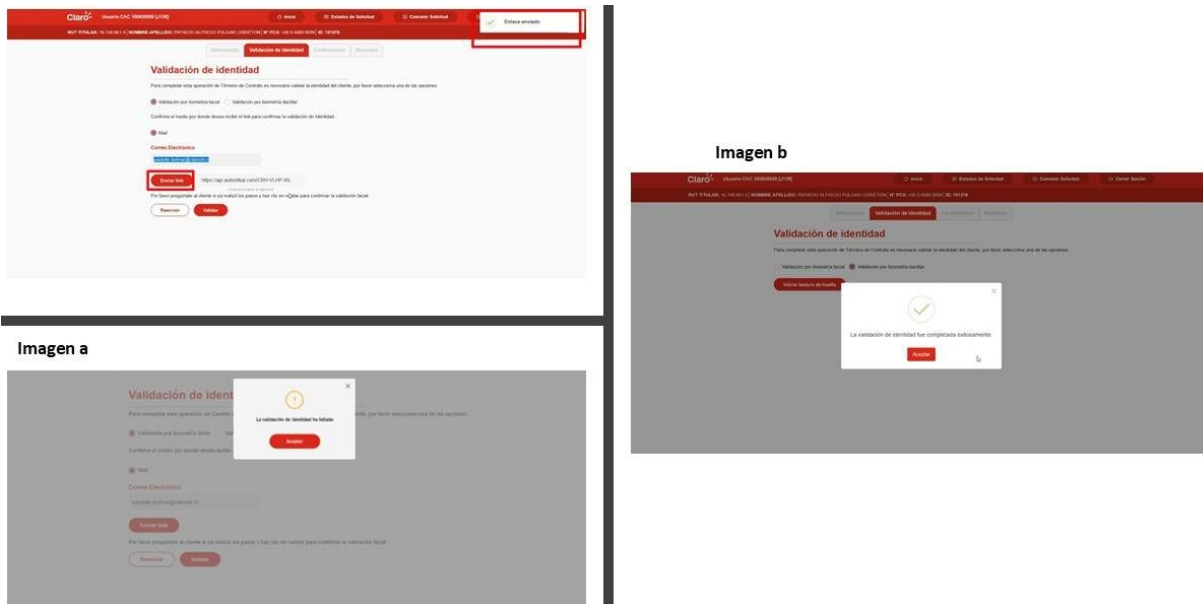
Enviar link

7.1. En el proceso de validación facial el cliente recibirá un correo con el paso a paso para validar su identidad por medio de su rostro, por lo que debe tener su carnet de identidad a mano y su teléfono, tiene 3 intentos para realizar este tipo de validación. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que recibirá un correo para que pueda realizar la validación de identidad por medio de reconocimiento facial, por lo que es recomendable que lo realice desde su teléfono con su carnet de identidad a mano. Tiene un máximo de 3 intentos para realizar esta validación.

Importante: En caso de que el cliente presente inconvenientes al intentar validar identidad desde su teléfono móvil, recomienda que pruebe cambiando de navegador web en su celular.

Paso 12



7.2. Presiona **ENVIAR LINK** para que el link sea enviado al correo del cliente. Aparecerá una notificación al costado superior derecho.

a. **SI EL CLIENTE NO LOGRA VALIDAR DE FORMA EXITOSA SU IDENTIDAD**, presiona en **VALIDAR** en FPV lo que indicará el siguiente mensaje:

Informa al cliente que no es posible realizar la desconexión en esta atención debido que la validación no fue exitosa y que la solicitud será dejada sin efecto. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que como no fue posible validar su identidad, esta solicitud será dejada sin efecto.

En FPV debes cancelar la solicitud y seleccionar el motivo **IMPOSIBLE VALIDAR IDENTIDAD**. Además, debes dejar el siguiente registro de atención en CRM One:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Termino de Contrato

Resultado: Imposible Completar

b. SI EL CLIENTE SI LOGRA VALIDAR DE FORMA EXITOSA SU IDENTIDAD,
presiona **VALIDAR** en FPV para confirmar la validación facial. Luego presiona
ACEPTAR.

Paso 13

Claro Usuario CC 169016208 [000] Inicio Estados de Solicitud Cerrar Sesión

RUT TITULAR: 15.821.766-4 | NOMBRE APELLIDO: PAULETTE BELMAR | N° PCS: +56 9 4633 7668 | ID: 29595 Ver recomendaciones (1)

Información Validación de Identidad **Confirmación** Resumen

Detalle de solicitud

Revisa y valida que los datos de la operación sean correctos antes de continuar. Si identificas algún error, por favor cancela la orden para evitar inconvenientes.

N° PCS de Contacto: +56 9 4633 7668 Motivo de Operación: Disponibilidad de equipos

Observación: Testr

PCS	Arriendo Vigente	Modalidad Adquisición	Tipo Operación
+56 9 4633 7668	NO	Arrendamiento	Desconexión
+56 9 8157 1396	SI (20 cuotas)	Arrendamiento	Desconexión

Ingresar solicitud

8. Una vez validada la identidad del cliente se mostrará en FPV la pestaña **CONFIRMACIÓN**, donde debes revisar y validar que los datos sean correctos. Si los datos están correctos presiona **INGRESAR SOLICITUD**.

IMPORTANTE: Si los datos no son correctos debes cancelar la solicitud y volver a ingresar una nueva. NO DEBES retroceder con las fechas del navegador para corregir los datos.

Paso 14

The screenshot shows the Claro web interface. At the top, the header includes the Claro logo, the user ID 'Usuario CC 169016208 [000]', and navigation links for 'Inicio', 'Estados de Solicitud', and 'Cerrar Sesión'. Below the header, the user's RUT and name are displayed: 'RUT TITULAR: 16.901.620-8 | NOMBRE APELLIDO: JAZMIN VENEGAS | N° PCS: +56 9 4633 7938 | ID: 29594'. The main content area features a progress bar with four steps: 'Información', 'Validación de Identidad', 'Confirmación', and 'Resumen' (which is highlighted). Below the progress bar, a message states '¡Solicitud ingresada exitosamente!' followed by 'La solicitud N° 29594 se ha creado exitosamente'. A table lists the PCS numbers and the type of operation performed. Below the table, a blue box contains user details: Name, RUT, Contact PCS, Email, Validation Method, Auditoria, and Observation. At the bottom of the blue box is a 'Volver a Inicio' button.

PCS	Tipo Operación
+56 9 4633 7938	Desconexión
+56 9 4633 7940	Desconexión
+56 0 0200 7365	Desmigración
+56 0 0200 7259	Desmigración

Nombre: JAZMIN JAZMIN VENEGAS VENEGAS RUT: 16.901.620-8
N° PCS de contacto: +56 9 4633 7940 Email: jazmin.venegas@e.claro.cl
Método de Validación: Biometría facial Auditoría: abc12345code
Observación: test

Volver a Inicio

9. Una vez confirmada la solicitud aparecerá el siguiente recuadro de resumen con la desconexión realizada. Por último presiona **VOLVER AL INICIO**.

Paso 15

10. Una vez realizada la gestión informa al cliente que su solicitud ha sido ingresada y que el plazo legal es de **1 DÍA HÁBIL**. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que su solicitud de desconexión fue ingresada. Su número de solicitud es XXXX. Le cuerdo que el plazo legal para esta gestión es de 1 día hábil.

PLATAFORMA DE ANULACIONES

Paso 1

claro									
Usuario CAC 180636500 [J138]									
Inicio Estados de Solicitud Cerrar Sesión									
Termino de contrato N2 Solicitudes Generales Mis Solicitudes									
Buscar por RUT... 101278 Actualizar									
Fecha	Última Edición	RUT	Nombre Cliente	PCS	Medio De Pago	Ejecutivo	ID Solicitud	Estado Solicitud	Tipo De Solicitud
13/03/2025 11:06:18	13/03/2025 11:19:47	16.748.961-3	PATRICIO ALFREDO PULGAR LEBRETON	+56 9 4688 9099		180636500	101278	Solicitud ingresada	Término de Contrato

1. Revisa en el **DASHBOARD** del Front de Post Venta si se tiene una desconexión en curso. Para esto, ingresa a FPV, en el siguiente link <https://fpv-prod.clarovtrcloud.com/> con las credenciales de IDM, y selecciona el icono **ESTADO DE SOLICITUDES**. Luego busca por el Rut del cliente y verifica si tiene una orden de **TERMINO DE CONTRATO** en estado **SOLICITUD INGRESADA**.

Paso 2

The screenshot displays the Claro system interface. At the top, the Claro logo and user information 'Usuario CAC 180836500 [J138]' are visible. A modal window titled 'Orden N° 101278' is centered, showing details for a customer named PATRICIO ALFREDO PULGAR LEBRETON. The modal includes fields for N° PCS, Email, Método de Validación, Auditoría, Plan, PCS de Contacto, Tipo de Operación (highlighted as 'Desconexión'), and Motivo. An 'Observación' field at the bottom states 'Cliente desea finalizar el servicio.' In the background, a table lists requests with columns for Fecha, RUT, Nombre Cliente, and PCS Co. A red box highlights the 'Retomar' button in the 'Acción' column of the table.

Fecha	RUT	Nombre Cliente	PCS Co
13/03/2025 11:06:18	18.748.961-3	PATRICIO ALFREDO PULGAR LEBRETON	+56 9 75

2. Puedes hacer clic sobre la solicitud para revisar el detalle y el **TIPO DE OPERACIÓN** que solicitó el cliente. A continuación, presiona sobre el botón **RETOMAR**.

Paso 3

3. Confirma que los datos del cliente estén correctos e intenta retener con las herramientas que tienes disponible según plataforma.

Paso 4

SI RETIENES

Información

Resumen

Término de contrato (N1) SOLO LECTURA

Datos capturados en el primer contacto

N° PCS OPERACIÓN

+56 9 5015 0314

MAIL

paulette.belmar@clarovtr.cl

MOTIVO

Disconformidad con los productos y/o servicios

OBSERVACIÓN

Cliente indica disconformidad con el servicio. Se agenda desconexión programada tras confirmar equipos.

Término de contrato (N2) EDITABLE

Segundo contacto - ajusta y confirma

PCS DE CONTACTO

+56 950460144

MOTIVO DE OPERACIÓN *

Disconformidad con productos y/o servicios

OBSERVACIÓN *

Registra el resultado del segundo contacto (máx. 600 caracteres)

Tipo de operación por PCS *

Selecciona la operación de N2 para cada PCS - las filas modificadas respecto a N1 se resaltan

PCS	Plan	Fecha Activ.	Antigüedad	Arriendo	Desconexión	Desmigración	Anular término
+56 950106688	04 2025-ARR-PLAN S CE	01-07-2026	0 meses	SI	Anular Desconexión Desmigración		
+56 966530361	04 2025-DIF EP-MAX L LIBRE	14-03-2025	1 año 4m	NO	Anular Desconexión Desmigración		
+56 934820199	04 2025-ARR-PLAN M CE	22-05-2026	1 mes	NO	Anular Desconexión Desmigración		
+56 971203344	04 2025-DIF EP-MAX L LIBRE	09-01-2026	6 meses	SI	Anular Desconexión Desmigración		

Liberar Solicitud

Anular término de contrato

Confirmar término de contrato

Versión 11.1.0DEV01

4. **SI ES POSIBLE RETENER** al cliente presiona sobre el botón **ANULAR TÉRMINO DE CONTRATO** en la parte inferior de la pantalla.

Paso 5



A modal dialog box with a white background and a thin gray border. At the top right is a close button (X). Below it is a yellow circular icon with a black exclamation mark. The text inside reads: "Estás anulando la terminación del contrato. 😬" followed by "Por favor indica el motivo por el cual estás anulando la terminación del contrato." Below this is a label "Motivo de anulación:" in red. Underneath is a dropdown menu with a white background and a red border. The dropdown is open, showing two options: "Error de ingreso" and "Cliente acepta oferta". At the bottom of the modal are two red buttons: "Cancelar" and "Aceptar".

Estás anulando la terminación del contrato. 😬

Por favor indica el motivo por el cual estás anulando la terminación del contrato.

Motivo de anulación:

Error de ingreso

Cliente acepta oferta

Cancelar Aceptar

5. Selecciona el motivo de anulación según el menú desplegable y deja una observación con lo ofrecido al cliente. Luego presiona **ACEPTAR**.

Los motivos disponibles son los siguientes:

- o Error de ingreso.
- o Cliente acepta oferta.

IMPORTANTE: Recuerda que debes gestionar en CRM One la herramienta de retención utilizada para retener al cliente.

Paso 6

SI NO RETIENES

Termino de contrato (P1) Termino de contrato por el primer contacto

P1 PCS OPERACION: P1 PCS: P1 PCS: P1 PCS:

Termino de contrato (P2) Termino de contrato por el segundo contacto

P2 PCS OPERACION: P2 PCS: P2 PCS: P2 PCS:

Observación

Tipo de operación por PCS*

PCS	Plan	Fecha baja	Antigüedad	Antepago
+00 900100000	04 2025-ANX-PLAN-S-00	01-01-2025	0 meses	SI
+00 900100001	04 2025-OP-PLAN-S-00	01-01-2025	1 año 0 m	NO
+00 900100002	04 2025-ANX-PLAN-M-00	01-01-2025	1 mes	NO
+00 900100004	04 2025-OP-PLAN-S-00	01-01-2025	0 meses	SI

Observación **Desconexión** **Anular término**

6. Si no logras retener al cliente debes completar el **MOTIVO DE OPERACIÓN** y escribir una **OBSERVACIÓN**. Luego debes confirmar el tipo de baja que se va a realizar por cada línea, **DESCONEXIÓN** o **DESMIGRACIÓN**. Por último, debes presionar **CONFIRMAR TERMINO DE CONTRATO**.

Los motivos disponibles son los siguientes:

- Disconformidad con los productos y/o servicios
- Cambio de Proveedor / Mejor oferta Competencia
- Petición del Cliente
- Postpago – Prepago
- Disponibilidad de equipos
- Problemas económicos
- Retención

- Servicio sin uso
- Problemas de cobertura

Paso 7



7. Una vez ingresados los datos por parte del ejecutivo N2, se mostrará un pop up confirmando la solicitud de término de contrato. Se debe seleccionar **ACEPTAR** para avanzar a la pestaña de **RESUMEN**.

Paso 8

Claro

Usuario CAC 18903600 (1136)

Inicio

Estado de Solicitud

Cancelar Solicitud

Cerrar Sesión

RUT TITULAR: 16 714 961-3 | NOMBRE APELLIDO: PATRICIO ALFREDO PADAR LEBRETON | N° PCL: USA 5 888 6002 | ID: 941084

Información

Resumen

¡Solicitud ingresada exitosamente!

La solicitud N° 161358 se ha creado exitosamente.

Nombre Cliente: PATRICIO ALFREDO PADAR LEBRETON	RUT: 16 714 961-3
N° PCL: +56 9 888 6002	Plan: 07 2023 DE 6P-PLAN 5 CX
Motivo de Validación: Requerido Cliente	Auditoría: CLASIFICACION DWT AGH
Tip de Operación: Operación	Motivo: Servicio de 100%
N° PCL de Cambio: +56 9 7070 7000	
Observación: Cliente solicita desconectar	

Volcar a Inicio

Version 5.1.2

8. En última pestaña se mostrará el resumen de la solicitud de término de contrato.

Paso 9

Orden N° 101330

Nombre: PATRICIO ALFREDO PULGAR LEBRETON	RUT: 16.748.961-3
N° PCS: +56 9 4688 6923	Email: patricio.pulgar@clarochile.cl
Método de Validación: Biometría dactilar	Auditoría: CLRO-P9C8-DBYF-N54H
N° orden Amdocs: 2045745607	
Plan: 07 2023 DIF-EP-PLAN S CE	PCS de Contacto: +56 9 7570 7898
Tipo de Operación: Desconexión	Motivo: Petición del Cliente
Observación: Test	

9. Para revisar la orden Amdocs, debes seleccionar **ESTADO DE SOLICITUD** y realizar la búsqueda por Rut, PCS o ID de la solicitud.

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO DAC – AGOSTO
TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO DAC –
AGOSTO**

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

FINALIZAR