

A close-up photograph of a person's hands holding a silver smartphone. The person is wearing a dark suit jacket and a white shirt. The background is blurred, showing what appears to be a desk with a laptop.

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°17- MÓVIL CLARO

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: CAMBIOS EN BOLETA Y PAGOS CLARO VTR

☰ UNIDAD 2: VENTA Y POSTVENTA e-SIM

☰ UNIDAD 3: EXPLICACIÓN DE BOLETA MÓVIL Y HOGAR

☰ UNIDAD 4: PASO A PASO AJUSTE

☰ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: CAMBIOS EN BOLETA Y PAGOS CLARO VTR

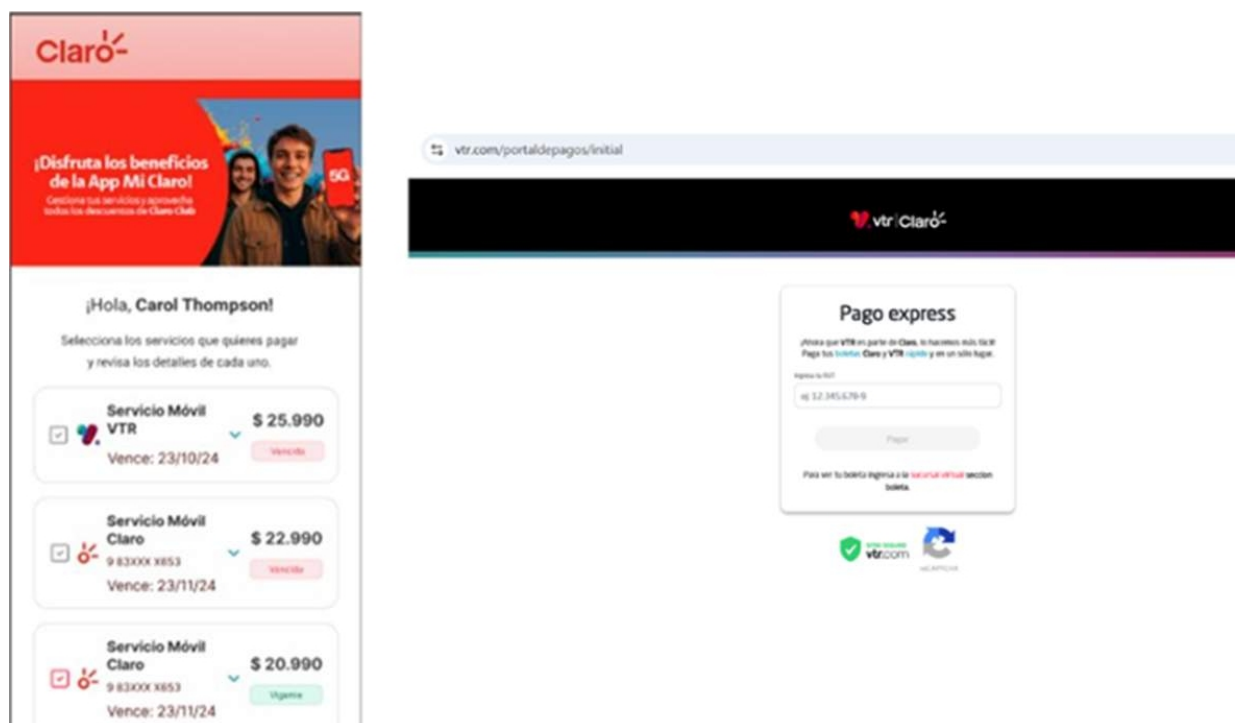


En el marco del proceso de transformación de nuestra compañía, informamos que:

- Desde hoy 5 de septiembre se puede pagar en Pago Expres Claro las deudas de VTR.
- Desde el 11 de septiembre se podrá pagar en Pago Express VTR las deudas de Claro

Cambios en Boleta y Pagos Claro VTR:

Esta actualización refleja de manera clara la integración entre ambas compañías y simboliza que, junto a Claro, hoy avanzamos como una sola empresa. Con ello, reforzamos nuestro compromiso de ofrecer a nuestros clientes una experiencia unificada, más simple y coherente en cada uno de nuestros puntos de contacto.



- Imágenes referenciales.

Con esta integración, reforzamos nuestro compromiso de ofrecer una experiencia de pago más simple, eficiente y amigable.



CAMBIO EN BOLETA VTR:

Con este cambio, los clientes de VTR comenzarán a recibir sus boletas con un nuevo logo.

Adicionalmente, contamos con un sitio en el Centro Ayuda VTR para apoyar a consultas de nuestros clientes sobre sus boletas.

La ruta a seguir por parte del cliente:

Centro Ayuda online -> Boletas y pagos -> Todo sobre mi boleto VTR

Todo sobre mi boleto VTR

Te ayudamos a identificar cada parte de tu boleto para que sepas exactamente qué estás pagando y cuándo debes hacerlo.

Días Facturados
Es el periodo al cual corresponde el cobro de este mes.

Fecha de vencimiento
Último día para pagar antes de que tu cuenta caiga en mora.

Fecha límite de pago
A partir de esta fecha, si aún no has pagado, se suspenderá tu servicio. Esto generará un cobro adicional por corte y reposición de \$1.000 en la próxima boleta.

Total a pagar
Es el monto total que debes pagar este mes, incluyendo cualquier deuda pendiente de meses anteriores.

Botón de pago

Detalle	Valor / Fecha
Total a pagar	\$ 97.754
Días facturados	Desde 25/04/2023 hasta 25/05/2023
Fecha de vencimiento	14/05/2023
Fecha de corte	14/05/2023

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

Incluir siempre en la observación:

- Nombre y Rut de la persona que atendemos
- Motivo llamada/visita
- Gestión Realizada
- Información entregada

CONTINUE

UNIDAD 2: VENTA Y POSTVENTA e-SIM



IMPORTANTE

Algunos clientes están recibiendo el siguiente sms al realizar el proceso de contratación. Explica que este mensaje no se relaciona con el proceso que está realizando y que, por ende, no afecta el proceso que está realizando.

e-SIM



¿QUÉ ES UNA e-SIM?

Una e-SIM es una SIM Card o “chip” digital, que reemplaza al conocido plástico que entregamos a un cliente en la venta o post venta. Sólo algunos equipos móviles son compatibles con una e-SIM.

Para confirmar la compatibilidad, debes solicitar al cliente digitar el código*#06#. Si aparece el código EID indica que sí existe compatibilidad entre el equipo y una e-SIM.

PREGUNTAS FRECUENTES



¿Por qué me tengo que conectar al wifi de la sucursal?

Es para escanear el QR de activación de la sim de manera correcta y así asegurar que el proceso de configuración de la e- sim sea exitoso.



¿Puedo seguir usando la sim física antigua en mi teléfono?

No, dado que mantienen la misma información. Además, el usar 2 sim genera que tanto el equipo como el servicio funcione deficientemente. Si el cliente tiene una sim asociada a otro número la puede seguir ocupando, pero recordar que el teléfono estará funcionando doblemente.



¿Por qué mi batería del celular se descarga más rápido?

Esto obedece a que el cliente está usando 2 simcard (modo dual SIM) y el celular mantiene activa 2 redes móviles. La recomendación es sacar la sim que no se ocupa y mantener solo la esim. Luego reiniciar el equipo.



UNIDAD 3: EXPLICACIÓN DE BOLETA MÓVIL Y HOGAR



¿CÓMO RECONOCER UN COBRO EN LA BOLETA?



Para distinguir un cobro reclamado por un cliente:

1. Ingresa a **Billing Compare** para que puedas tener de forma rápida y simple el detalle de las 3 últimas boletas y así puedas comparar y validar la variación de estas.

2.En caso de inconvenientes con Billing Compare o si necesitas tener más detalle ingresa a la Cuenta de Financiera y luego a la pestaña Declaración para revisar los documentos de cobro emitidos en la cuenta del cliente.

EQUIPO EN ARRIENDO

CARGO FIJO MENSUAL Y DESCUENTOS

CARGO POR EQUIPO CLARO UP

SERVICIOS ADICIONALES (SVA)

ROF DI

Se debe considerar que existen 2 conceptos asociados a equipo en arriendo que encontrarás en la boleta:

1. Contrato de arrendamiento: Este cobro aparecerá reflejado en la boleta desde el mes 1 al mes 18 y se mantendrá sin cobro mientras el contrato de la línea móvil esté activo en Claro. Después del mes 18 este valor dejará de aparecer en la boleta y en los casos que el cliente finalice su servicio antes del mes 18, se cobrarán las cuotas restantes. Este cargo está diferenciado según tipo de equipo:

- **Tipo 1** \$4.000
- **Tipo 2** \$11.500 (todos los equipos Iphone)
- **Tipo 3** \$16.500, puedes revisar el tipo desde productos asignado en contexto de la suscripción

2. **Cuota de equipo:** son las cuotas pactadas y cobradas en la boleta del cliente por el equipo.

QUÉ REVISAR

1. En el ítem "Cargo y descuentos de equipo" de la sección "Detalle cobros por móvil", puedes identificar la cuota de arrendamiento y la cuota de equipo.2. Identifica a qué N° de cuota corresponde3. En ONE puedes confirmar el tipo de equipo desde productos asignado en contexto de la suscripción.

INFORMA

Sr(a) XXX, le informo que la diferencia de cobros corresponde al cobro de un equipo que ha pactado en cuotas a su boleta. Actualmente se encuentra en la cuota XX de XX por un valor de \$XX.XXX.

DETALLE COBROS POR MOVIL	
Móvil: 56973336032	
Nombre del Plan: MAX XL LIBRE ARR	
CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLANES CONTRATADO(S)	18.991
Internet	18.400
Descuento Internet	-1.358
Telefonía	12.900
Descuento Telefonía	-10.991
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES NO FACTURABLES	0
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	8.994
Contrato arrendamiento cuota 3 de 18	4.000
Descuento Multiservicio	-3.641
Descuento Fidelización	-359
Cuota equipo 3 de 18	8.994
OTROS COBROS	0
SALDO ANTERIOR Y/O MONTO PREPAGADO	0

Devolución de equipo y tarjeta SIM	
de Equipo	86717005050600
Marca	XIAOMI
SKU	70008992
Tipo de adquisición	Arrendamiento
Precio de Marketing del Equipo	
Porcentaje de subsidio para ...	0
Nombre de equipo	XIA REDMI 9T 128G CG POST
Cantidad de pagos a plazo	24
Clasificación de la Oferta	13
Precio de completo del equip...	
Reservation ID	0003170464
Clasificación de equipo	QUARTZ/QUE
Equipo Rango	1
Technology	4G
Dispositivo devuelto Ind	No
Modelo	REDMI 9T
Garantía de equipo	

EQUIPO EN ARRIENDO	CARGO FIJO MENSUAL Y DESCUENTOS	CARGO POR EQUIPO CLARO UP	SERVICIOS ADICIONALES (SVA)	ROA DI
--------------------	---------------------------------	---------------------------	-----------------------------	--------

El cargo fijo del plan viene detallado por concepto y su respectivo valor, es decir, internet y telefonía, con el descuento asociado por cada servicio. Adicional, es posible también visualizar si el cliente posee un descuento en su cargo fijo (porcentaje y plazo). Los descuentos que puedes encontrar en la boleta son:

- **PYD:** Uno o más descuentos ofrecidos al cliente producto de una venta. Los puedes encontrar en la boleta como **"Descuento al cargo fijo XX% por X meses"**
- **Fidelización o Contención:** Son descuentos otorgados como medida de fidelización o contención. Los puedes encontrar en la boleta como **"Descuento de Fidelización XX% por X meses"**

QUÉ REVISAR

1. Revisa si la diferencia de cobro corresponde a un descuento por concepto de venta nueva o por fidelización que ya se encuentre vencido.
2. Verifica en interacciones, ordenes, gestor documental y contrastar fecha de carga vs facturación, el motivo de la pérdida del descuento

INFORMA

"Sr(a) XXX, le informo que la diferencia de cobros corresponde a un Descuento al cargo fijo por X porciento 💰 por X meses 📅 y/o Descuento de Fidelización X Porciento 🎁 por X meses (según corresponda) ya finalizado"

DETALLE COBROS POR MOVIL		DETALLE COBROS POR MOVIL	
Móvil: Nombre del Plan: MAX M EP		Móvil: Nombre del Plan: MAX M EP	
CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLANES) CONTRATADO(S)	6.331	CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLANES) CONTRATADO(S)	9.419
Internet	11.941	Internet	11.941
Descuento Internet	-1.265	Descuento Internet	-1.265
Telefonia	12.465	Telefonia	12.465
Descuento Telefonía	-10.581	Descuento Telefonía	-10.581
Plan base promocion 2x1	0	Plan base promocion 2x1	0
Descuento Cargo Fijo 34% por 6 meses	-3.088	Descuento Cargo Fijo 25% permanente	-3.140
Descuento Cargo Fijo 25% permanente	-3.140		
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0	CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0	CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	0	OTROS SERVICIOS ADICIONALES	0
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	0	CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	0
OTROS COBROS	0	OTROS COBROS	0

EQUIPO EN ARRIENDO	CARGO FIJO MENSUAL Y DESCUENTOS	CARGO POR EQUIPO CLARO UP	SERVICIOS ADICIONALES (SVA)	ROA DI
--------------------	---------------------------------	---------------------------	-----------------------------	--------

Claro Up es un programa para la renovación y/o la venta con equipos, adquiridos mediante la firma de un Contrato asociado al programa. En el inicio debe pagar el pie + un pago up front, este último pago puede ser con su tarjeta de crédito o débito. Además, tiene la posibilidad de renovar el equipo anticipadamente desde el mes 13 cumplido u optar por la opción de seguir pagando (ahora en su boleta) las cuotas restantes del mes 13 al 24.

QUÉ REVISAR

1. En el ítem "Cargo y descuentos por equipo" de la sección "Detalle cobros por móvil" de la boleta puedes identificar el cobro de Claro UP
2. Identifica a qué N° de cuota corresponde

INFORMA

Sr(a) XXX, le informo que la diferencia de cobros corresponde a que ha pactado un equipo bajo la modalidad del Programa Claro UP en XX cuotas de \$ XX.XXX. Actualmente va en la cuota XX de XX . Recuerde que el contrato por XX meses .

DETALLE COBROS POR MOVIL		DETALLE COBROS POR MOVIL	
Móvil: 56965855281 Nombre del Plan: MAX L LIBRE		Móvil: 56965855281 Nombre del Plan: MAX L LIBRE	
CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)		CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)	
Internet	15.075	Internet	15.075
Descuento Internet	-2.178	Descuento Internet	-2.178
Telefonia	14.642	Telefonia	14.642
Descuento Telefonía	-12.366	Descuento Telefonía	-12.366
Descuento Cargo Fijo 50% por 12 meses	-7.587	Descuento Cargo Fijo 50% por 12 meses	-7.587
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA		CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	
0		0	
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL		CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	
0		0	
OTROS SERVICIOS ADICIONALES		OTROS SERVICIOS ADICIONALES	
0		0	
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS		CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	
Cargo Cuota Programa Claro UP 12 de 24	31.000	Cargo Cuota Programa Claro UP 13 de 24	31.000
Descuento Cargo Cuota Programa Claro UP 12 de 24	-31.000		
OTROS COBROS		OTROS COBROS	
0		0	
*BOLETA CON CUOTAS			

EQUIPO EN ARRIENDO	CARGO FIJO MENSUAL Y DESCUENTOS	CARGO POR EQUIPO CLARO UP	SERVICIOS ADICIONALES (SVA)	ROA DI
--------------------	---------------------------------	---------------------------	-----------------------------	--------

QUÉ REVISAR

1. En la sección Detalles cobros por móvil puedes identificar el cobro del SVA.
2. Para ver detalles de su contratación puedes revisar el ítem "Detalles de Servicios adicionales" donde encontrarás fecha, hora, servicio y valor.
3. En caso de que no reconozca la contratación apóyate en el procedimiento [NO RECONOCE COBROS - SVAs MÓVIL](#)

INFORMA

"Sr(a) XXX, le informo que el cobro corresponde al servicio XXX contratado el día XX por un monto de \$ xxx

DETALLE COBROS POR MOVIL	
Móvil:	
Nombre del Plan: MAX XL LIBRE	
CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)	
Internet	9.703
Descuento Internet	18.733
Telefonia	-10.000
Descuento Telefonía	19.304
	-18.334
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	
	0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	
	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	
Prime Video	5.808
	5.808
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	
	9.996
Activación Cuota 21 de 24	9.996
OTROS COBROS	
	0
*BOLETA CON CUOTAS	

DETALLE DE SERVICIOS ADICIONALES						
N° Móvil : 56936652570						
N°	Fecha	Hora	Destino	Servicio	Unidad	Total
1	24-Oct	03:15	Club Renxo	Cargo susc. Club Renxo	Evento	\$990
2	27-Oct	03:15	TV Toonz	Cargo susc. TV Toonz	Evento	\$990
3	31-Oct	03:16	Club Renxo	Cargo susc. Club Renxo	Evento	\$990
4	03-Nov	03:15	TV Toonz	Cargo susc. TV Toonz	Evento	\$990
5	07-Nov	03:16	Club Renxo	Cargo susc. Club Renxo	Evento	\$990
6	10-Nov	03:16	TV Toonz	Cargo susc. TV Toonz	Evento	\$990
7	14-Nov	03:16	Club Renxo	Cargo susc. Club Renxo	Evento	\$990
8	17-Nov	03:16	TV Toonz	Cargo susc. TV Toonz	Evento	\$990
9	21-Nov	03:16	Club Renxo	Cargo susc. Club Renxo	Evento	\$990

EQUIPO EN ARRIENDO	CARGO FIJO MENSUAL Y DESCUENTOS	CARGO POR EQUIPO CLARO UP	SERVICIOS ADICIONALES (SVA)	ROAMING
--------------------	---------------------------------	---------------------------	-----------------------------	---------

QUÉ REVISAR

1. El consumo de LDI lo puedes revisar en la sección "Detalle de llamadas internacionales"
2. El consumo de Roaming lo puedes revisar en la sección "Detalle de Roaming"
3. En caso de que no reconozca el cobro apóyate en el procedimiento [No reconoce Cobros – Roaming y LDI Móvil](#)

INFORMA

"Sr(a) XXX, le informo que el cobro corresponde al Servicio LDI/Roaming 🌐📶 (DATOS/VOZ/SMS) por un monto de \$ xxx 📄, le informamos que este servicio se cobra cada vez que se utiliza 🔄"

DETALLE DE LLAMADAS INTERNACIONALES									
Nombre Portador : Claro LDI									
N°	Fecha	Hora	Fono Origen	Fono Destino	Origen y/o Destino	Mod	Cod Llam	Duración (Min/seg)	Total a Pagar
1	27-Oct	11:38	56967599337	171044796990109	INGLATERRA	1	4K	00:00:01	\$6
2	30-Oct	12:07	56967599337	171052964980064	MEXICO	1	4B	00:07:42	\$0
3	31-Oct	08:47	56967599337	171044152521740	INGLATERRA	1	4K	00:07:49	\$2.814
4	31-Oct	10:18	56967599337	171044759756210	INGLATERRA	1	4K	00:18:49	\$6.773
5	02-Nov	10:11	56967599337	171044797178687	INGLATERRA	1	4K	00:00:03	\$18
6	04-Nov	10:45	56967599337	171044794001771	INGLATERRA	1	4K	00:13:38	\$4.908
7	04-Nov	12:09	56967599337	171044797178687	INGLATERRA	1	4K	00:00:01	\$6
8	04-Nov	13:12	56967599337	171044797178687	INGLATERRA	1	4K	00:00:02	\$12
Duración									Total
Cargos de Facturación									\$ 489
Total minutos/monto neto									\$ 15.515
Total neto Portador									\$ 15.026

DETALLE ROAMING DATOS					
N°	Fecha	Hora	Descripción	Volumen	Total
1	03-Nov	00:00	Claro - Colombia	131.380	\$0,00
2	04-Nov	00:00	Claro - Colombia	37.966	\$0,00
3	05-Nov	00:00	Claro - Colombia	173.139	\$0,00
4	06-Nov	00:00	Claro - Colombia	13.731	\$0,00
5	09-Nov	00:00	Claro - Colombia	170.587	\$0,00
6	10-Nov	00:00	Claro - Colombia	662.350	\$0,00
7	11-Nov	00:00	Claro - Colombia	574.752	\$0,00
8	12-Nov	00:00	Claro - Colombia	572.016	\$0,00
9	13-Nov	00:00	Claro - Colombia	666.054	\$0,00
10	14-Nov	00:00	Claro - Colombia	151.809	\$0,08
11	15-Nov	00:00	Claro - Colombia	81	\$1,53
12	16-Nov	00:00	Claro - Colombia	881.974	\$17.857,41
				Cantidad	Total
Total Roaming Por Telefono				4.035.839	\$ 16.859,00
Total de Roaming Datos				12	\$ 16.859,00

EQUIPO EN ARRIENDO	CARGO FIJO MENSUAL Y DESCUENTOS	CARGO POR EQUIPO CLARO UP	SERVICIOS ADICIONALES (SVA)	ROAMING
--------------------	---------------------------------	---------------------------	-----------------------------	---------

QUÉ REVISAR

1. Revisa en Ordenes de One la fecha de modificación del plan
2. Ingresa al N° de orden para revisar en los comentarios el cambio realizado

3. Con la fecha del cambio puedes también revisar en “Cambiar Historial” la gestión realizada
4. Con la fecha del cambio de plan y el ciclo de facturación del cliente, calcula los cobros proporcionales. Apóyate para este cálculo en No Reconoce Cobros - Proporcionales Móvil
5. En caso de que no acepte el cobro apóyate en el procedimiento No Reconoce Cobros - Proporcionales Móvil

INFORMA

"Sr(a) XXX, le informo que el cobro corresponde a un proporcional por motivo cambio de plan realizado con fecha XX/XX/XX ¹⁷ plan antiguo con un valor de \$XX ¹⁷ más el cobro del nuevo cargo fijo del plan XX ¹⁷ con un cargo fijo de \$XX, a contar de la siguiente facturación se realizara cobro normal de su nuevo plan ¹⁷"

Ver Acción de Orden: 1833403016A Cambio

Identificación de la Orden: 1833403016A Estado: Cerrado Modo de la Orden: DE

Identificación de Perfil de Facturación del Cliente: Nombre del Cliente: 101898148 Sr FRANCISCO ANDRES VALDES URTUBIA

General Historial (ninguna) Actividades Notas (ninguna) Realización

Identificación de la Acci... Tipo: Cambio Estado: Terminado Cambio Reason: PCS 56978038394

Fecha de Solicitud Inicial: Fecha de Finalización de Facturación Fecha de Vencimiento: PLAN ANTIGUO 05 2021-ARR-MAX PREMIUM BLACK LEBRE

PLAN NUEVO 07 2023-ARR-MAX L LEBRE

Canal de Ventas: Usuario: 118981337 Equipo Propietario: CLARO CHILE 5659 PORT

Configuración Conexiones (ninguna) Órdenes Pendientes (ninguna) Cambiar Historial Grupos

Buscar Ahora Ajustar

Fecha de Vigencia: Descripción de la Actividad Nombre Identifica...

22/12/2023 10:05 CH 569780383...

22/12/2023 11:05 CH 569780383...

Cambio Producto Inalámbrico

Eliminado Sub-producto Descuentos Automáticos

Eliminado Sub-producto PVD CF

Eliminado Sub-producto Descuentos y promociones

Eliminado Plan de precios PVD Claro Música Sin Costo Permanente

Eliminado Plan de precios PVD Claro Video Sin Costo Permanente

Cambio Sub-producto Plan base

Eliminado Plan de precios PVD Alianza 50 Porcentaje Permanente

Eliminado Plan de precios PVD Alianza 50 Descuento Permanente

Eliminado Plan de precios RP 05 2021-ARR-MAX PREMIUM BLACK LEBRE

Eliminado Plan de precios RP 07 2023-ARR-MAX L LEBRE

Cambio Sub-producto Release Adicionalmente 1.78 Voz

EQUIPO EN ARRIENDO

CARGO FIJO MENSUAL Y
DESCUENTOS

CARGO POR EQUIPO CLARO
UP

SERVICIOS ADICIONALES
(SVA)

ROA
DI

QUÉ REVISAR

1. Si cliente consulta por consumo de minutos mensual, indica que puede revisarlo en su boleta en la sección “Detalles de Llamadas”
2. En los casos que exceda los minutos o los contactos disponibles según su plan, es en esta sección donde aparecerá detallado el cobro adicional.
3. Para revisar en One ingresa a la página principal de Interacción y en la parte inferior selecciona la pestaña “Suscripciones”, luego da clic en el PCS del cliente.
4. Selecciona la pestaña “Eventos”, luego el ciclo que deseas consultar y en Tipo = Voice, Sub tipo = ALL y Categoría = NA, da clic en “Buscar Ahora”
5. Puedes exportar a formato Excel el listado de llamadas desde el botón “Exportar” y calcular el total de minutos consumidos. La duración de las llamadas mostrado en este apartado es en segundos, por ende, el total debes dividirlo

por 60 para obtener la cantidad de minutos.

INFORMA

"Sr(a) XXX, le informo que el cobro corresponde al Servicio LDI/Roaming 🌐📶 (DATOS/VOZ/SMS) por un monto de \$ xxx
💰, le informamos que este servicio se cobra cada vez que se utiliza 🔄"

Historial Trabajo Contactos Items de facturación **Subscripciones** Cuenta Financiera de Cobro Historial

Buscar Ahora

Subscripción Tipo Nombre Apellido Identificación de Perfil de Facturación del Cliente

comienza por com... comienza ... comienza por comienza por

56961770076 WLSM ANA MACIAS 221010884

Información de la Suscripción Declaración **Eventos** Historial Servicios Facturados Resumen de Consumo Casos

Desde: A: Período del Ciclo: 21/03/2023 - 20/04/2023

Evento Sub Tipo de Evento Categoría de Evento

Voice ALL NA

Ajustar

Tipo	Hora	Duración/Volumen	Número de que...	SubTipo	Cargo total	Dirección del ...	Númer
VOICE	2023-04-18 12:58:23	39	56974113787	0	Saliente		

10/04/2023 14/03/2023 16/03/2023 - 16/03/2023

Tip: Sub Tipo de Evento Categoría de Evento

Apagar

Tip	Evento	Duración/Volumen	Número de que...	SubTipo	Cargo total	Dirección del ...	Número Financiero	Aplica Moneda Adm...	Aplica Moneda Despa...	Indicador de...
VOICE	2023-04-18	39	56974113787	0	Saliente	0	0	0	0	
VOICE	2023-04-13	13	56974117712	0	Saliente	0	0	0	0	
VOICE	2023-04-5	5	56975024005	0	Saliente	0	0	0	0	
VOICE	2023-04-443	443	5697322317	0	Saliente	0	0	0	0	
VOICE	2023-04-286	286	5697371712	0	Saliente	0	0	0	0	
VOICE	2023-04-75	75	5697371712	0	Saliente	0	0	0	0	
VOICE	2023-04-21	21	5697371712	0	Saliente	0	0	0	0	
VOICE	2023-04-204	204	5697322317	0	Saliente	0	0	0	0	
VOICE	2023-04-215	215	5697322317	0	Saliente	0	0	0	0	
VOICE	2023-04-109	109	5697371712	0	Saliente	0	0	0	0	
VOICE	2023-04-102	102	5697371712	0	Saliente	0	0	0	0	
VOICE	2023-04-191	191	56975024005	0	Saliente	0	0	0	0	
VOICE	2023-04-28	28	56975024005	0	Saliente	0	0	0	0	
VOICE	2023-04-14	14	56975024005	0	Saliente	0	0	0	0	
VOICE	2023-04-80	80	56975024005	0	Saliente	0	0	0	0	
VOICE	2023-04-379	379	56975024005	0	Saliente	0	0	0	0	
VOICE	2023-04-89	89	56975024005	0	Saliente	0	0	0	0	

Mostrar Historial de Eventos

Total de cargos de voz: 20

CONTINUAR

UNIDAD 4: PASO A PASO AJUSTE



OBJETIVO:

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

AJUSTE POR CARGO DE CRÉDITO:

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
Ingresa a la Cuenta Financiera de la línea del cliente.				

Página Principal de Interacción (17)

ID de la Interacción: Nuevo Guardar Cancelar Rehechar

Título: Tipo/Suporte de Cliente: Churn: Marcación en Lista Especial:

Exhibir: [Guillermo Rivas Soto](#) EMPRESAS EMPRESAS NO EXISTEN REGISTROS-S

Nº. Registro: **236646976** Estado: Fecha de Inicio: Trabajo Abierto: Condición Especial:

Dirección: Canal: Medio:

Entente: Web: Autatención:

Llamado Repetitivo: PIN:

Transferido: Validar PIN:

En Cartera: Login del Comerciante:

En Representación de:

Ver/Ocultar Interacción Ver/Ocultar Tema

Temas Actuales Agregar Tema Eliminar Tema Acción Recomendaciones Orden Caso Litigio Nota de Asesor

Nº. de Cta. Financiera: Motivo 1: Motivo 2: Motivo 3: Resultado: Nº. de Suscripción: Circulado con:

FAVOR ESPECIFICAR FAVOR ESPECIFICAR FAVOR ESPECIFICAR FAVOR ESPECIFICAR Por Favor Seleccione

Nacional Trabajo Contactos Items de facturación Suscripciones Cuenta Financiera de Cobro Historial de Campaña

Cliente Cuenta Financiera Contacto

Buscar Ahora Búsqueda sin Guardar Ajustar 38 Registros

Fecha	Identificación de la Interacción	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Nota	Nº. de Cuenta Financiera
24/05/2023	Q13320953	REGISTRO	AUTOSERVICIO	ACTUALIZADO	BIPOSIBLE CO...		236646976
12/05/2023	Q13852945	REGISTRO	AUTOSERVICIO	ACTUALIZADO	BIPOSIBLE CO...		236646976
11/05/2023	Q12628157	CONSULTAS C...	CLARO CLUB	ACTUALIZADO	BIPOSIBLE CO...		236646976

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En la pestaña de **DECLARACIÓN**, revisa la fila de descripción y busca el nombre Boleta/Factura, en donde debes ir a la fila de transacción y pinchar el hipervínculo llamado **INV**.

☐ Ignorar intereses por mora.

[Chile](#)

[Ver ETF](#) [Ver Acuerdo de Facturación](#) [Tomar Pago](#) [Crédito Técnico](#) [Reembolso de Saldo](#) [Transferencia de Saldo](#) [Fase](#)

Declaración Crédito y Cargos Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Items de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado

Desde: A: [Buscar Ahora](#)

☐ Ajustar

Fecha	Transacción	Descripción	Número de Factura S...	Crédito	Débito	Saldo
20/09/2023	DEBIT	Justificación de Disputa	12061010	-8.495,00	8.495,00	8.495,00
20/09/2023	CREDIT	Reversión de Crédito		8.495,00	8.495,00	8.495,00
12/09/2023	CREDIT	Crédito		-8.495,00	8.495,00	8.495,00
11/09/2023	INV	Boleta/Factura	240391179	16.990,00	16.990,00	16.990,00

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Una vez pinchado, llegarás a la URL de la boleta de servicios, en donde debes copiar el **Nº DE DOCUMENTO**.

Boleta Digital

https://escritorio.acepta.com/boleta_digital/?docId=http%2F%2Fclaro2309.acepta.com%2Fv01%2F204608C88...

COMCEL, S.A.S. de C.A. VENEZUELA
Calle 5ta Avenida Intermedia Urbana

Fecha Servicio: 02 SEPT 2023
Período: 02 AGO 2023 - 01 SEPT 2023
Aut. N° de cliente: 18484871-2
241176364
N° de documento: 27022222
A. DE: 20230902
Fecha Último Pago: 15 AGO 2023
Monto Último Pago: \$ 0.192

Total a pagar: \$ 16.990
Pagar hasta: 02 SEPT 2023
Paga Ahora Busca Pago

Información importante para ti:
Para pagar este documento de cobro en línea ingresa a [nuestro sitio web](#) o al [número de atención al cliente](#).

RESUMEN DE CARGOS FACTURADOS

CARGO	TOTAL
+ CARGO FIJO	\$ 16.990
+ CARGOS ADICIONALES DE VOZ Y DATOS	\$ 0
+ CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	\$ 0
OTROS COBROS	\$ 0

PRECIO ULTIMO PAGO: 15 AGO 2023 \$ 0.192

Total servicio mes: \$ 16.990
Saldo anterior: \$ 0
Total: \$ 16.990

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Pega el número de documento en el ítem llamado **NÚMERO DE FACTURA LEGAL** y luego pincha en **BUSCAR AHORA**.

Identifica en la columna de descripción del cargo el ítem de telefonía (aplica para cargos no identificados, tales como cargos fijos, descuentos), una vez identificado, debes revisar los montos que están en las columnas de monto total y monto acreditado total.

La resta de ambos es el monto que se dispone para gestionar la nota de crédito. Considera que el monto que debes obtener debe ser mayor o igual a lo que debes objetar. En caso que el monto no de lo necesario, debes usar el ítem de Internet.

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Items de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado Sol

Fecha de Inicio: 24/05/2023 Fecha Final: 21/10/2023 Suscripción: Todos Número de Factura Legal: 240391179 **Buscar Ahora**

Cargos: **Buscar Ahora** ☐ **Ajustar**

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado Neto
--------------------------	-----------------	-----------------------	---------------	--------------------	------------	----------	-------------	-----------------------

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Items de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado S

Fecha de Inicio: 24/05/2023 Fecha Final: 21/10/2023 Suscripción: Todos Número de Factura Legal: 240391179 **Buscar Ahora**

Cargos: **Buscar Ahora** ☐ **Ajustar**

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado Total	Monto Acreditado
2216576413	CCRONET_REC	Internet	DBT	56979281529	13.781,51	2.618,49	16.400,00	9.604,00	8.070,59
2216576407	CCRCTEL_REC	Telefonía	DSC	56979281529	-12.773,95	-2.427,05	-15.201,00	0,00	0,00
2216576403	CCRCTEL_REC	Telefonía	DBT	56979281529	14.201,88	2.698,32	16.900,00	15.201,00	12.773,95
2216576404	CCRCTEL_REC	Telefonía	DBT	56979281529	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Selecciona el ítem al cual se realizará la Nota de Crédito, y presiona el botón **CARGO DE CRÉDITO**.

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Items de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado Sol

Fecha de Inicio: 24/01/2023 Fecha Final: 23/06/2023 Suscripción: Todos Número de Factura Legal: 13955183 **Buscar Ahora**

Cargos: **Buscar Ahora** ☐ **Ajustar**

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado Neto
2036410142	CALL_DETAILS	Impresión Detalle de Llamadas	DBT	56967230992	0,00	0,00	0,00	0,00
2036410147	CCCPROM_81834	Carro Promoción Promocional	DBT	56966747877	15.895,60	7.834,40	23.730,00	15.895,60
2036410145	CCOCUSUBEQPOMI	Activación Cuota [CHARGE_R_	DBT	56966742872	1.680.588,24	319.311,77	1.999.900,01	0,00
2036410146	CCOCUSUBEQPOMI	Activación Cuota [CHARGE_R_	DBT	22026124931	0,00	0,00	0,00	0,00

Cargo de Crédito **Cargo en Impugnación**

☐ **Ajustar**

No se encuentra

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Se desplegará la siguiente pantalla, donde se debe ingresar el monto a rebajar, basado en la descripción del cargo seleccionado.

Una vez ingresado el monto de \$7.000 (máximo), se debe seleccionar en Motivo del Crédito, el cual es **CORRIGE MONTO FACTURADO** y luego presionar botón **ENVIAR**.

IMPORTANTE: Una vez presionado el botón **ENVIAR** se aplica la aprobación en línea de la nota de crédito.

Ver Cuenta Financiera: Fabián Guillermo Pérez de Soto - Crear Crédito para Cargo

Montos Acreditados

Total Acreditado: 0.00 Neto Acreditado: 0.00

Montos Disponibles para Crédito

Total Disponible: 1.999.900.01 Neto Disponible: 1.600.588.24

Determinar Monto de Crédito

☒ Monto del Crédito:

☐ % del Monto Total:

☐ Acreditar Cobro entre las Fechas:

Desde: A: (Disponible Solo para Cargos Fijos)

Monto Neto de Crédito: Monto Tributario de Crédito: Monto Total de Crédito:

Motivo del Crédito:

☒ Corrige monto facturado

☐ Impacto en saldo enajenado

☐ Pendiente para la siguiente factura

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Dirígete a la pestaña de **DECLARACIÓN**, revisa la aprobación de la nota de crédito, para ello pincha el hipervínculo llamado **CREDIT** y levanta el documento que avala la nota de crédito.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Una vez dentro de la Cta. financiera, selecciona la pestaña **CRÉDITOS Y CARGOS**.

IMPORTANTE: Verifica que la gestión se realice en la cuenta financiera reclamada, además revisa que la acción se aplique en la boleta que corresponda.

The screenshot shows a web interface for financial management. At the top, there are several input fields and buttons. A red box highlights the 'Crédito y Cargos' tab in the navigation bar. Other tabs include 'Declaración', 'Pagos', 'Reembolsos', 'Acuerdos de Pago', 'Casos', 'Ítems de Acción', and 'Historial'. The 'Crédito y Cargos' tab is currently active, showing options like 'No', 'En Cobranza desde 4/02/2016', and 'Expira el:'. There are also checkboxes for 'Empleado', 'Ignorar Cobranza', and 'Ignorar intereses por mora'. Buttons for 'Ver ETF', 'Ver Acuerdo de Facturación', 'Tomar Pago', 'Crédito Técnico', and 'Reemb' are visible. A 'Direcc' button is also present.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Ingresa el número de boleta (debes insertarlo en número de factura legal) para analizar el cargo correspondiente, una vez que encuentres lo requerido, debes dar BUSCAR AHORA.

Identifica en la columna de descripción del cargo el ítem de telefonía (aplica para cargos no identificados, tales como cargos fijos, descuentos), una vez identificado, debes revisar los montos que están en las columnas de monto total y monto acreditado total.

La resta de ambos es el monto que se dispone para gestionar la nota de crédito, considera que el monto que debes obtener debe ser mayor o igual a lo que debes objetar. En caso de que el monto no de lo necesario, debes usar el ítem de Internet.

DECLARACIÓN **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Ítems de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado Sol

Fecha de Inicio: 24/05/2023 Fecha Final: 21/10/2023 Suscripción: Todos Número de Factura Legal: 240391179 **Buscar Ahora**

Cargos:

☐ Buscar Ahora ☐ Ajustar

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado Total	Monto Acreditado
--------------------------	-----------------	-----------------------	---------------	--------------------	------------	----------	-------------	------------------------	------------------

DECLARACIÓN **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Ítems de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado Sol

Fecha de Inicio: 24/05/2023 Fecha Final: 21/10/2023 Suscripción: Todos Número de Factura Legal: 240391179 **Buscar Ahora**

Cargos:

☐ Buscar Ahora ☐ Ajustar

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado Total	Monto Acreditado
2216576413	CCRCNET_REC	Internet	DBT	56979281529	13.781,51	2.618,49	16.400,00	9.604,00	8.070,59
2216576407	CCRCTEL_REC	Telefonía	DSC	56979281529	-12.773,95	-2.427,05	-15.201,00	0,00	0,00
2216576403	CCRCTEL_REC	Telefonía	DBT	56979281529	14.201,68	2.698,32	16.900,00	15.201,00	12.773,95

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Luego selecciona el cargo que corresponde, presiona **CARGO EN IMPUGNACIÓN**.

DECLARACIÓN **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Ítems de Acción Historial Lista

Fecha de Inicio: 17/02/2014 Fecha Final: 1/07/2023 Suscripción: Todos Número de Factura Legal: **Buscar Ahora**

Cargos:

☐ Buscar Ahora ☐ Ajustar

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Imp
400359490	CALL_DETAILS	Impresión Detalle de Llamadas	DBT	56950925337	0,00	0,00
400359491	CCOCHOM875156	Cobro Sim Card 3900	DBT	56950925337	3.277,31	622,00
☒ 400359488	CCRCTEL_REC	Telefonía	DBT	56950925337	324,75	61,70
400359492	CALL_DETAILS	Impresión Detalle de Llamadas	DBT	56950925337	0,00	0,00

Cargo de Crédito **Cargo en Impugnación**

Créditos:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Llegaras a la pestaña de CREAR CASO.

Debes completar los siguiente: campos

- Nro. de suscripción: Elegir número pcs.

- Método de comunicación del caso: Celular. Recuerda que aquí debes poner el método de comunicación que el cliente prefiera.
- Detalles de comunicación del caso: Se repite el mismo número que ingresamos en Nro. suscripción.
- Línea de producto: Escoger el servicio ajustar (voz).
- Canal creación del caso: Sucursales, Call center o Redes Sociales.
- Medio creación del caso: Llamada telefónica o la que aplique.

Selecciona el tipo y subtipo de impugnación de acuerdo al procedimiento ha realizado:

- Tipo de Impugnación: Cargos de voz nacional (aplica corte y reposición), Cargos servicios adicionales (aplica SVA móvil), Cargos recurrentes (aplica proporcionales), Cargos recurrentes (Aplica PYD).
- Sub Tipo de impugnación: servicios no solicitados (aplica corte y reposición), Cargos servicios adicionales (aplica SVA móvil), Cargo fijo distinto al concretado (aplica proporcionales), Promociones (Aplica PYD).
- Monto de disputa: Debe ser el monto reclamado, siempre que no supere el monto Total, seleccionado inicialmente.
- Motivo del crédito: La opción que corresponda, tales como: Regularización caso disputa AMDOCS.

Luego debes seleccionar la pestaña DETALLES y seleccionar TITULAR – CLIENTE.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Ingreso de template en el campo de **NOTAS DEL CASO**.

- Motivo: Ejemplo: "Cliente no reconoce cobro xxxxx".
- Boleta N°
- Cta. Financiera
- PCS a ajustar
- Concepto: Ej.: XXXXXXXX #DescuentosPYD o #SVA o #proporcionalesmovil o #CORTEYREPOSICION
- Monto \$
- Resuelto en línea: SI/NO
- Correo electrónico:

The screenshot shows the 'Crear Caso' form with the following sections:

- Header:** Includes fields for Title, Name, Second Name, Surname, Second Surname, Gender, and a 'Por favor especificar' button.
- Contact Information:** Fields for Tel. Domiciliario, Tel. Celular, Tel. Laboral, Extension, and Correo Electrónico.
- Subscription Details:** Fields for No. de Suscripción, Línea de Producto, No. de Cuenta Financiera, and Nombre de la Cuenta Financiera.
- Communication Method:** Fields for Método de Comunicación de Caso, Detalles de Comunicación del Caso, Hora de Contacto Preferida, and Notificar Contacto.
- Case Creation:** Fields for Canal de Creación de Caso, Medio de Creación de Caso, and IMEI.
- Case Details:** Includes 'Caso Anterior', 'Siguiente Caso', and 'Atributos' buttons.
- Details del Cargo:** A table with columns: Código del Cargo, Descripción, Tipo, and EfectivaDate.

Código del Cargo	Descripción	Tipo	EfectivaDate
CORCTEL_REC	Telefonía	DBT	15/04/2014 23:00:00
Monto Total:	Monto Neto:	Monto del Impuesto:	
386.45	324.75	61.70	
- Impugnación:** Fields for Tipo de Impugnación, Sub Tipo de Impugnación, and a 'Registrar template' button (highlighted with a red box).
- Monto de disputa:** A field with the value 386.50.
- Motivo del Crédito:** A dropdown menu with the selected option 'Regularización caso disputa AMDOCS'.
- Footer:** A note stating 'Los montos presentados son montos brutos' and buttons for 'Guardar y Despachar', 'Caso Resuelto', 'Guardar', and 'Cancelar'.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

En la pantalla **CREAR CASO** verifica que, en la parte inferior derecha, la opción desplegable seleccionada sea **GUARDAR Y DESPACHAR**, luego presiona en botón **GUARDAR**.

Guardar y Despachar ▼ Caso Resuelto Guardar Cancelar

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Luego de dar guardar, llegarás a la pantalla principal en donde verificaras el **Nº DEL CASO**.

La identificación de caso es: C23486423
La fecha de vencimiento del Caso es: 14-Aug-07 06:53:20 CLT 2020

Aceptar

APROBAR CASO DE IMPUGNACIÓN:

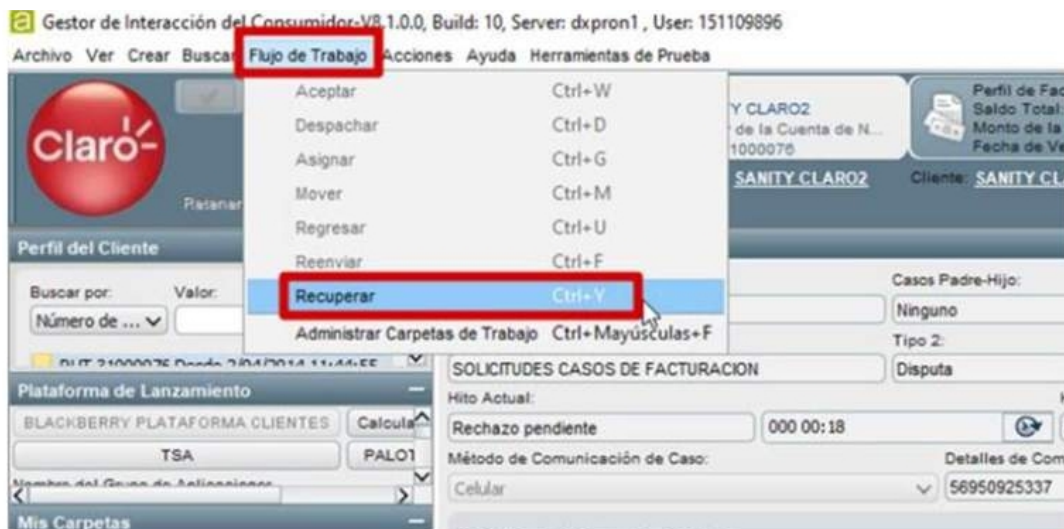
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresar al Caso e ir a la pestaña **FLUJO DE TRABAJO** y seleccionar la opción **RECUPERAR** **Ctrl + Y**.



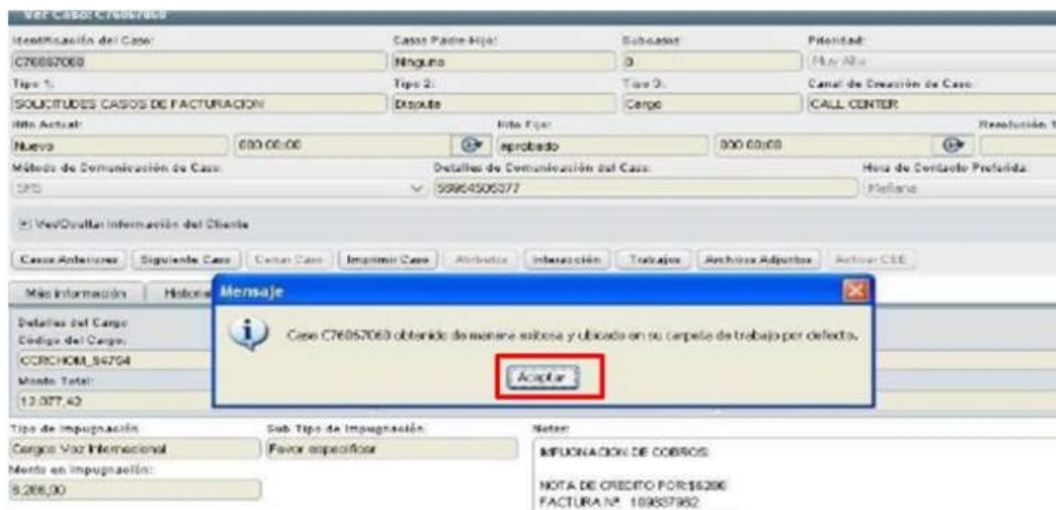
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

El sistema nos indicara que hemos obtenido de manera exitosa el caso ahí debemos hacer clic en **ACEPTAR**.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Una vez aceptado el caso, debes ir a columna que indica el **ESTADO**, se liberara quedando en **NUEVO**.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Para Aprobar, realizar lo siguiente:

4.1. Cambia el Estado del caso de **NUEVO** a **"EN ANÁLISIS"** y haz clic en **GUARDAR**.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Registrar en descripción el motivo de aprobación y cambia a estado **PENDIENTE DE APROBACIÓN** y hacer clic en **GUARDAR**.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Modifica el estado a **APROBADO** y haz clic en **GUARDAR** y luego en **CERRAR CASO**.

[illegible]

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Al guardar el caso nos aparecerá un cuadro de dialogo donde hay que seleccionar **SI**.

NOTA DE DÉBITO:

La nota de débito se realiza para:

- Corregir impugnaciones de cobro mal aprobadas.
- Revertir Nota de Crédito mal aprobada.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa al **CASO** identificando el error de monto aprobado v/s valor real que debiese ser aprobado.

Más informaciónHistorialSubcasosFlashesPadreHijoEquipoSLMDisputar

Detalles del Cargo

Código del Cargo:

CCUCRUSD_ADIC

Descripción:

MUSIK

Tipo:

CBT

EfectiveDate:

20/12/2016 0:00:00

Monto Total:

3.960,32

Monto Neto:

3.328,00

Monto del Impuesto:

632,32

Tipo de Impugnación:

Cargos Voz Nacional

Sub Tipo de Impugnación:

Boques no ejecutado

Montos en Impugnación:

3.960,00

Notas:

Se solicita nota de crédito por \$3960 IVA incl., sobre la boleta Nº101877262
Concepto: ADICIONAL
Cuenta Financiera: 100720844
Motivo: SE SOLICITA NOTA DE CREDITO, CLIENTE DESCONOCE UTILIZACION DE CLARO MUSICA POR LO CUAL
NO ESTA DE ACUERDO EN COBRO ADICIONAL POR ESE CONCEPTO
Telefono de contacto: 96978534496

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa a la **CUENTA FINANCIERA** y validar la NC aplicada erróneamente. Ingresar a la pestaña **CRÉDITOS Y CARGOS**.

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Items de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado

Fecha de Inicio: 23/10/2016 Fecha Final: 22/03/2017 Suscripción: Todos Número de Factura Legal: Buscar Ahora

Cargos:

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado
675374813	CALL_DETAILS	Impresión Detalle de Llamadas	DBT	56996274535	0.00	0.00	0.00	0.00
675374814	CCRCNET_REC	Internet	DSC	56996274535	-5,386.82	-1,023.50	-6,410.32	0.00
675374815	CCRCNET_REC	Internet	DSC	56996274535	-3,129.15	-594.54	-3,723.69	0.00
675374816	CCRCNET_REC	Internet	DSC	56996274535	-17,000.46	-3,494.40	-20,494.86	0.00

Cargo de Crédito:

Identificación de Crédito	Identificación de Evento de Facturación	Motivo del crédito	Monto	Impuesto de Crédito	Monto de Crédito Total	Nivel de Crédito	Descripción
92499790		razón de la creación	3,960.00	0.00		ACC	
92499789		Regularización caso	3,327.73	632.27		DEB	

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Presiona la pestaña **BUSCAR AHORA** para que despliegue la información y luego en la información de Créditos busca el crédito correspondiente a la NC aplicada erróneamente para Revertir.

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Items de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado

Fecha de Inicio: 23/10/2016 Fecha Final: 22/03/2017 Suscripción: Todos Número de Factura Legal:

Cargos:

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado
675374813	CALL_DETAILS	Impresión Detalle de Llamadas	DBT	56996274535	0.00	0.00	0.00	0.00
675374814	CCRCNET_REC	Internet	DSC	56996274535	-5,386.82	-1,023.50	-6,410.32	0.00
675374815	CCRCNET_REC	Internet	DSC	56996274535	-3,129.15	-594.54	-3,723.69	0.00
675374816	CCRCNET_REC	Internet	DSC	56996274535	-17,000.46	-3,494.40	-20,494.86	0.00

Cargo de Crédito:

Identificación de Crédito	Identificación de Evento de Facturación	Motivo del crédito	Monto	Impuesto de Crédito	Monto de Crédito Total	Nivel de Crédito	Descripción
92499790		razón de la creación	3,960.00	0.00		ACC	
92499789		Regularización caso	3,327.73	632.27		DEB	

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Presiona desplegar los motivos de la reversión y selecciona **REVERSA DE CRÉDITO POR ERROR** y luego **ENVIAR**, se aplicará la acción.

Reversión de Crédito

Detalles de Cuenta Financiera

Nro. de Cuenta Financiera: 100720844 Nombre de la Cuenta Financiera: CARLOS DAGOBERTO SEQUEL TOLEDO Saldo: 25.007,95

Detalles de la Reversión

Identificación de Factura: 169626013 Nivel de Crédito: DEB Monto del Crédito: 3.327,73

Impuesto de Crédito: 632,27 Revertido: No

Monto Revertido de Crédito: 3.327,73

Motivo de Reversión de Crédito:

Por favor especificar ▼

Reversa de Crédito por Error

Reversa de Crédito por No Recibir

Reversa de Créditos Técnicos

Reversa para Corrección de Crédito

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
--------	--------	--------	--------

Finalmente valida en la cuenta financiera que la nota de débito se haya aplicado.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°17 - MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°17 -
MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR