



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°02 - CCDD MÓVIL

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: NO RECONOCE COBROS - SVA

≡ UNIDAD 2: PASO A PASO AJUSTE

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: NO RECONOCE COBROS - SVA



Detallar como atender a clientes que presenten consultas u objeciones relacionadas con cobros por servicios de valor agregado (SVA) móvil.

ALCENCE:

- Este procedimiento aplica a ejecutivos de Call Center, Canales Digitales, Soporte Diferido y Sucursales.
- Aplica para clientes con servicios móvil.

MATRIZ DE ATENCIÓN SVA DE TERCEROS

GESTIÓN:

SVA PROPIO CLARO

SVA TERCEROS

REGISTRA

1. Explica al cliente el cobro de SVA identificado en la boleta. Apóyate del **DICCIONARIO DE SVA.**

1.1. **Si el cliente queda conforme con la explicación,** continúa con el **paso N°3.**

1.2. **Si el cliente no queda conforme e insiste en desconocer el cobro,** continúa con el **paso N°2.**

2. Si el cliente insiste o no está de acuerdo con el cobro, revisa la pestaña **Trabajo** en CRM One y verifica si ha tenido notas de crédito en los últimos 3 meses por el mismo motivo (mismo SVA y nombre de la glosa).

2.1. Si el cliente **si tuvo una nota de crédito,** informa que se realizó una nota de crédito por excepción en los últimos 3 meses, por lo cual no aplica generar un nuevo descuento por el mismo motivo, continúa con el **paso N°3.**

2.2. Si el cliente **no tuvo una nota de crédito,** verifica de cuanto es el monto objetado por el cliente:

a. Si el monto es menor o igual a \$7.000, genera la nota de crédito por el monto total del SVA cobrado. Apóyate de la publicación **PASO A PASO AJUSTE** sección **SERVICIO MÓVIL – AJUSTE POR CARGO DE CRÉDITO.**

b. Si el monto es mayor a \$7.000, ingresa un caso de impugnación, para esto, apóyate de la publicación **PASO A PASO AJUSTE** sección **SERVICIO MÓVIL – CASO DE IMPUGNACIÓN.**

3. Asegura la eliminación del SVA con el cliente para evitar cobros futuros. Para esto tienes las siguientes alternativas:

- a. Enviando un SMS con la palabra SALIR al mismo número corto que le llegan los mensajes.
- b. Por la App Mi Claro
- c. Por la Sucursal Virtual

4. Ofrece también la opción de bloquear estos servicios, es decir, el cliente no podrá contratar o suscribirse a estos SVA. Para esto, apóyate de la publicación **SERVICIOS ADICIONALES MÓVILES.**

SVA PROPIO CLARO

SVA TERCEROS

REGISTRA

1. Explica al cliente el cobro de SVA identificado en la boleta. Apóyate del **DICCIONARIO DE SVA.**

1.1. **Si el cliente queda conforme con la explicación,** continúa con el **paso N°3.**

1.2. **Si el cliente no queda conforme e insiste en desconocer el cobro,** continúa con el **paso N°2.**

2. Identifica si el SVA objetado corresponde a uno de los indicados en el siguiente listado

- Pienzzo – HotZone
- Pienzzo – Platinum
- Opratel – Todos Gamers
- Opratel – Guapísima
- Digital Virgo – Zona Goles
- Renxo – Club Renxo
- Renxo – TV Toonz

2.1. **Si el SVA no se encuentra en el listado**, ingresa un caso de impugnación y realiza el cierre administrativo del caso.

Apóyate de la publicación **PASO A PASO AJUSTE** sección **SERVICIO MÓVIL – CASO DE IMPUGNACIÓN** (para el ingreso) - **CIERRE ADMINISTRATIVO DE CASO DE IMPUGNACIÓN** (para el cierre). Informa al cliente:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud ha sido escalada para análisis por el equipo especialista en un plazo máximo de 5 días hábiles.

2.2. **Si el SVA si se encuentra en el listado**, verifica de cuanto es el monto objetado por el cliente:

a. **Si el monto es menor o igual a \$7.000**, genera la nota de crédito por el monto total del SVA cobrado. Apóyate de la publicación **PASO A PASO AJUSTE** sección **SERVICIO MÓVIL – AJUSTE POR CARGO DE CRÉDITO**.

b. **Si el monto es mayor a \$7.000**, continúa la atención según tu canal de atención:

- **Sucursales y Canales Digitales:** Ingresa un caso de impugnación a fin de que el supervisor/jefe gestionen la aprobación en línea.

Apóyate de la publicación **PASO A PASO AJUSTE** sección **SERVICIO MÓVIL – CASO DE IMPUGNACIÓN**.

- **Call Center:** Deriva a **Soporte Diferido**, para esto, deja la siguiente ruta de tipifica **MOVIL MÁS → CALL BACK BOTÓN ROJO MÓVIL → NOTA DE CRÉDITO SVA → SELECCIONAR SVA** e informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado por el equipo especialista. Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para resolver su requerimiento

3. **Asegura la eliminación del SVA con el cliente** para evitar cobros futuros. Para esto tienes las siguientes alternativas:

- a. Enviando un SMS con la palabra SALIR al mismo número corto que le llegan los mensajes.
- b. Por la App Mi Claro
- c. Por la Sucursal Virtual

4. **Ofrece también la opción de bloquear estos servicios**, es decir, el cliente no podrá contratar o suscribirse a estos SVA. Para esto, apóyate de la publicación **SERVICIOS ADICIONALES MÓVILES**.

SVA PROPIO CLARO

SVA TERCEROS

REGISTRA

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Reclamos Financieros

Motivo 2: Impugnaciones de Cobros

Motivo 3: Cargos Nacionales

Resultado: Solicitud Completada Registrar en la atención: **#COBROSVATERCERO**
/ #COBROSVAPROPIO

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Gestión realizada

- En caso de realizar el ajuste debes también registrar:

-Boleta N°

-Cuenta

-PCS:

-Monto NC:

CONTINUE

UNIDAD 2: PASO A PASO AJUSTE



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

ALCANCE:

- ✓ Aplica para ejecutivos de **Call Center, Canales Digitales, Soporte Diferido Móvil y Sucursales.**
- ✓ Aplica para clientes con **servicios fijos y/o móviles.**

AJUSTE POR CARGO DE CRÉDITO:



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 Cerrar Refrescar

Titular: Fabián Guillermo Soto Tipo/Subtipo de Cliente: EMPRESAS EMPRESAS Churn: NO EXISTEN REGISTROS-6 Marcación en Lista Especial:

Código de Acceso: 236646975 Estado: Abierto Fecha de Inicio: 12/09/2022 17:55:04 Trabajo Asiento: 23 Condición Especial: Ninguno Dirección: Entrante Canal: Web Medios: Autoselección

Llamador Repetitivo: Pasa Transfido Validar Login del Comercio: En Representación de

Ver/Ocultar Interacción Ver/Ocultar Tema

Temas Actuales Agregar Tema Eliminar Tema Acción Recomendaciones Orden Caso Liberada Item de Apoyo

No. de Cta. Financiera	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	No. de Suscripción	Vinculado con
236646975	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	Por Favor Seleccione	

Nacional Trabajo Contactos Items de facturación Suscripciones Cuenta Financiera de Cobros Nacional de Campaña

Cliente Cuenta Financiera Contacto

Buscar Ahora Búsqueda sin Guardar Ajustar 38 Registros

Creado	Identificación de la Interacción	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Notas	No. de Cuenta Financiera
24/05/2023	Q12320961	REGISTRO	AUTOSERVICIO	ACTUALIZAC.	IMPOSIBLE CO..		236646975
12/05/2023	Q12852845	REGISTRO	AUTOSERVICIO	ACTUALIZAC.	IMPOSIBLE CO..		236646975
11/05/2023	Q12828157	CONSULTAS C..	CLARO CLUB	ACTUALIZAC.	IMPOSIBLE CO..		236646975

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**.

Fecha	Transacción	Descripción	Número de Factura S...	Crédito	Débito	Saldo
20/09/2023	OSP/JS	Justificación de Disputa	12061010	-8,495.00		8,495.00
20/09/2023	CREDIT	Reversión de Crédito			8,495.00	8,495.00
12/09/2023	CREDIT	Crédito		-8,495.00		8,495.00
11/09/2023	INV	Boleta/Factura	240391179		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**.

Claro Digital

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

BOLETA DIGITAL, VOUCHER
que sirve como comprobante de pago

Fecha Emisión: 02 SEPT 2023
Período: 01 AGO 2023 - 01 SEPT 2023

Rol: 19084887-3
R# de cliente: 241176364

Nº de Documento: 07070727
Nº de Voucher: 270217636

Fecha Último Pago: 19 AGO 2023
Monto Último Pago: 0.000

Total a pagar: \$ 16.990

Pagar hasta: 02 SEPT 2023

Información importante para ti:
Para pago de tu documento de cobro en línea ingresa a www.clarodigital.acepta.com y sigue los pasos.

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

Gráfico de barras de pagos:

Mes	Monto Pagado
Julio	\$ 0
Agosto	\$ 16.990

FECHA ÚLTIMO PAGO: 19 AGO 2023
MONTOS DE PAGOS: \$ 0.000

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 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 Neto
--------------------------	-----------------	-----------------------	---------------	--------------------	------------	----------	-------------	-----------------------

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Ítems 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	CCORNET_REC	Internet	DBT	56979281529	13.781,51	2.618,49	16.400,00	9.604,00	8.070,59
2216576407	CCRCTEL_REC	Telefonia	DSC	56979281529	-12.773,95	-2.427,05	-15.201,00	0,00	0,00
2216576403	CCRCTEL_REC	Telefonia	DBT	56979281529	14.201,88	2.698,32	16.900,00	15.201,00	12.773,95
2216576404	CCRCTEL_REC	Telefonia	DBT	56979281529	14.201,88	2.698,32	16.900,00	15.201,00	12.773,95

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 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: 13955163 **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	56987238952	0,00	0,00	0,00	0,00
2036410147	CCOCHOM_R1516	Plan Contorno (rendimiento)	DBT	56987238977	13.995,58	2.874,95	16.870,53	13.995,58
2036410145	CCOCSUBEGPCOMI	Activación Costo (CHARGE_R)	DBT	56987238972	1.680.588,24	319.311,77	1.999.900,01	0,00
2036410146	CCOCHOM_R1516	Plan Contorno (rendimiento)	DBT	56987238977	13.995,58	2.874,95	16.870,53	13.995,58

Cargo de Crédito **Cargo en Imputación**

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.

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.

Ver Cuenta Financiera: Fabián Guillermo Peverio Soto*

Wireless

☐ Empleado

☐ Ignorar Cobranza

☒ Ignorar intereses por mora:

Expira el: PM

Dirección del Cliente: CAMPO NUEVO Camino a la Estrella 501 QUITO Rancagua - LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS Chile

Ver STS Ver Acuerdo de Facturación Total Pago Crédito Técnico Reembolso de Saldo Transferencia de Saldo Pagar Cobranza Config

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

Desde: A: 24/05/2023 23/06/2023 Buscar Ahora

☐ Ajustar

Fecha	Transacción	Descripción	Número de Factura L...	Crédito	Débito	Saldo	Identificación
24/05/2023	CRÉDITO	Crédito	11867000	-1.00		2.309.004.74	
30/01/2023	BYC	Boleta Factura	15955163		2.309.005.74	2.309.005.74	

 CLARO Chile
Servicio de Telefonía Móvil
Baja gratuita de Telefonía Móvil
Servicio de Telefonía Móvil
Cada línea requiere un pago de \$10.000
Manténla siempre activa

R.U.T.: 96.798.250-K
NOTA DE CRÉDITO
ELECTRÓNICA
N° 12296486
SII - SANTIAGO NORTE

SEBASTIÁN ALEXIS MONDACA PARÍS
Calle José GARCÍA GODOY 1000 (Calle 1000) 1000
Rural Páez, San Felipe de A.
P.O. BOX 1000, S.F.
Fecha de Emisión: 07-Nov-2023

Red: 17 200 000-7
N° Cliente: 24000000
N° C. Servicio: 44000000
N° Teléfono Móvil: 0

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	IDENTIFICACIÓN	IMPORTE
1	Internet		\$ 300

CASO DE IMPUGNACIÓN:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa a la Cuenta Financiera de la línea del cliente.

ID de la Interacción:

Nuevo Guardar Cerrar Refrescar

Titular: SANITY CLARO2 Tipo/Subtipo de Cliente: Pyme EMPRESA UNIPERSONAL Churn: NO E Maro

Cta. Financiera: 100025241 Estado: Cancelado Fecha de Inicio: 2/04/2014 11:34:32 Trabajo Abierto: 7 Condi

Dirección: Avenida del valle 819 VIP: Ninguno

Huechuraba Santiago, METROPOLITANA DE SANTIAGO Estado de la identificación:

Chile

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.

No En Cobranza desde 4/02/2016 Direc

☐ Empleado

☐ Ignorar Cobranza

☐ Ignorar intereses por mora

Expira el:

Ver ETF Ver Acuerdo de Facturación Tomar Pago Crédito Técnico Reemb

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

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresas 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

Sub

Fecha de Inicio

Fecha Final

Subscripción

Número de Factura Legal

Buscar Ahora

24/05/2023

21/10/2023

Todos

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 Acredit
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
0000000000	0000000000	Telefonía Acreditada	DBT	0000000000	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

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

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,
☒ 400359488	CCRCTEL_REC	Telefonia	DBT	56950925337	324,75	61,7
400359489	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.

Crear Caso

Título: Nombre: Segundo Nombre: Apellido: Segundo Apellido: Género:

Tel. Domiciliario: Tel. Celular: Tel. Laboral: Extensión: Correo Electrónico:

Nro. de Suscripción: Línea de Producto: Nro. de Cuenta Financiera: Nombre de la Cuenta Financiera:

Método de Comunicación de Caso: Detalles de Comunicación del Caso: Hora de Contacto Predilecta:

Canal de Creación de Caso: Medio de Creación de Caso: (IME):

Caso Anterior: Siguiente Caso: Archivos:

Detalles Disputar

Detalles del Cargo

Código del Cargo	Descripción	Tipo	EfectivaCena
CORCTEL_REC	Telefonia	DGT	15/04/2014 23:00:00
Monto Total:	Monto Neto:	Monto del Impuesto:	
388.45	324.75	61.70	

Tipo de Impugnación: Sub Tipo de Impugnación: Notas:

Monto de disputa:

Motivo del Crédito:

Los montos presentados son montos brutos

Guardar y Despachar Caso Resuelto Guardar Cancelar

Motivo del Crédito:

- Evento Mal Tarifado
- Regularización caso disputa AMDOCS
- Regularización caso disputa
- Evento mal tarifado AMDOCS
- Evento Mal Tarifado

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.: XXXXXXXXX #DescuentosPYD o #SVA o #proporcionalesmovil o #CORTEYREPOSICION
- Monto \$
- Resuelto en línea: SI/NO
- Correo electrónico:

Crear Caso

Título: Nombre: Segundo Nombre: Apellido: Segundo Apellido: Género: Por favor especificar: Enviar a solo para

Tel. Doméstico: Tel. Celular: Tel. Laboral: Extensión: Correo Electrónico:

No. de Subscripción: Línea de Producto: No. de Cuenta Financiera: Nombre de la Cuenta Financiera:

Método de Comunicación de Caso: Detalles de Comunicación del Caso: Hora de Contacto Predilecta: Notificar Contacto

Canal de Creación de Caso: Medio de Creación de Caso: (Método)

CAC: (Canal)

Detalles

Código del Cargo	Descripción	Tipo	EfectivaDate
CORCTEL_REC	Telefonia	OBT	15/04/2014 23:00:00
Monto Total:	Monto Neto:	Monto del Impuesto:	
306.45	324.75	61.70	

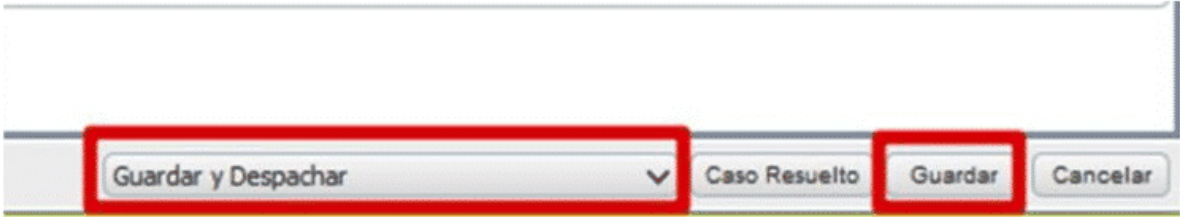
Tipo de Impugnación: Sub Tipo de Impugnación: Notas: Registrar template.

Monto de disputa: 306.00

Motivo del Crédito: Regularización caso disputa ANDOCS

Los montos presentados son montos brutos

Guardar y Despatchar: Caso Resuelto: Guardar: 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. 				

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
Luego de dar guardar, llegarás a la pantalla principal en donde verificaras el Nº DEL CASO.				

Página Principal de Interacción [42]
 ID de la Interacción: Nuevo Buscar Cerrar Refrescar

Titular: Tipo Sujeto de Derecho: Domicilio: Mención en Lista Especial:

Cl. Financiera: Estado: Fecha de Inicio: Trabajo Abierto: Exención Especial: Dirección:

Dirección: VIP: Estado de la Identificación:

CRUCE PARRAMA Y SANTA CRUZ
 Santa Cruz Cochabamba, LIBERTADOR GENERAL BERNARDO SINGORIS
 CRUZ

Ver/Editar Interacción Ver/Editar Tema

Temas Actuales: Agregar Tema Eliminar Tema Agregar Recategorizar Eliminar Crear

No. de Cl. Financiera: Motivo 1: Motivo 2: Motivo 3: Resultado: No. de Subregistro:

3155788 FAVOR ESPECIFICAR FAVOR ESPECIFICAR 5657947386

Mensaje: La identificación de caso es: C135496423
 La fecha de vencimiento del Caso es: Fri Aug 07 06:53:20 CLT 2020

Material: Trabajo Contacto Serie de Notificación

Cliente: Cuenta Financiera Contacto

Buscar Ahora Mostrar todo

Modificado	Identificación	Tipo	Estado	Fecha de Vencimiento	Nivel 1 de Tipo de Caso	Nivel 2 de Tipo de Caso	Nivel 3 de Tipo de Caso	Estado	No. de Cl. Financiera	No.
17/06/2020	C132952963	Caso	Cerrado	29/12/4712	CORRECCION SERVIDOS	CORRECCION SERVIDOS	AJUSTE SALDO	Cerrado	3155788	568
14/06/2020	C132953478	Caso	Cerrado	14/06/2020	MANTENCION DE SERVIDOS MOVILES	SIN SENAL		Cerrado	3155788	568
11/06/2020	C132976982	Caso	Nuevo	11/06/2020	SOLICITUDES CASOS DE	Detener Cobranza	No Aplica	Nuevo	3155788	
09/06/2020	13981642314	Orden	Cerrado	20/06/2020				Cerrado		
09/06/2020	13529171055	Orden	Cerrado	11/06/2020				Cerrado		
12/06/2020	C1321779879	Caso	Nuevo	11/06/2020	SOLICITUDES CASOS DE	Detener Cobranza	No Aplica	Nuevo	3155788	

APROBAR CASO DE IMPUGNACIÓN:

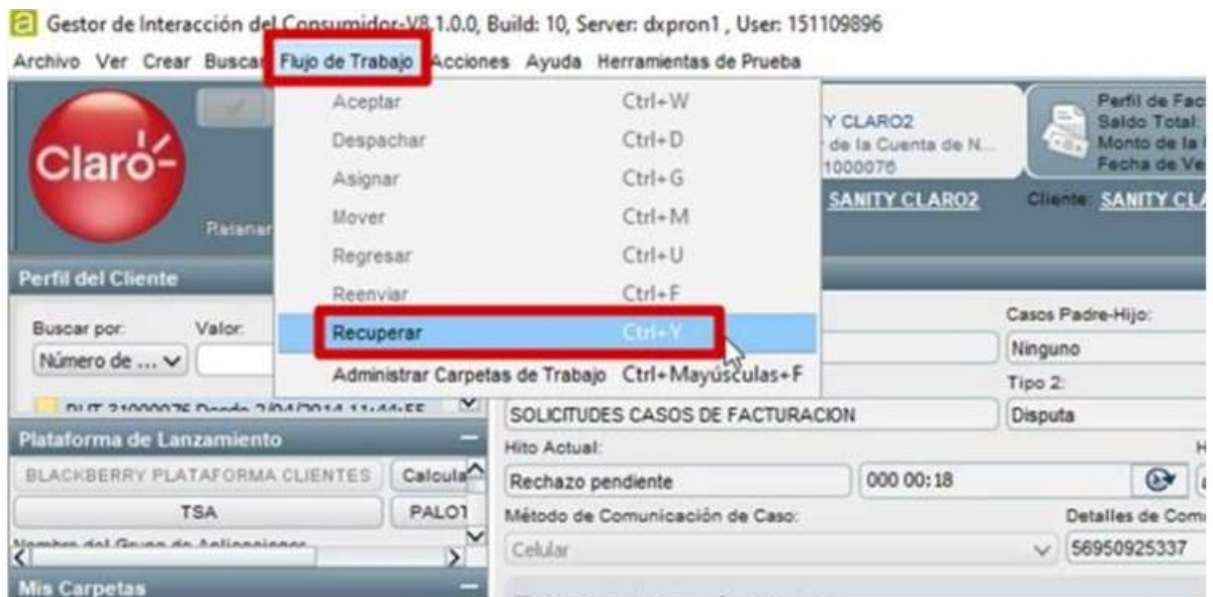
PASO 1

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

Ver Caso: C7687068

Identificación del Caso: C7687068	Caso Padre-Hijo: Ninguno	Sub-caso: 0	Prioridad: May Alta
Tipo 1: SOLICITUDES CASOS DE FACTURACION	Tipo 2: Disputa	Tipo 3: Cargo	Canal de Creación de Caso: CALL CENTER

Año Actual: 2020
 Hora Actual: 08:00:00
 Hora Fija: aprobado
 Restricción 1: 000 00:00
 Restricción 2:

Método de Comunicación de Caso:
 SIP: 59954505377
 Detalles de Comunicación del Caso:
 Hora de Contacto Preferida:

Mensaje

Caso C7687068 obtenido de manera exitosa y ubicado en su carpeta de trabajo por defecto.

Más Información

Detalles del Cargo:
Código del Cargo:
OCCOROM_84764

Monto Total:
12.077,40

Tipo de Impugnación: Cargos Voz Internacional	Sub Tipo de Impugnación: Favor específico	Notas: IMPUGNACION DE COBROS NOTA DE CREDITO POR \$6206 FACTURA Nº 109557952
Monto en Impugnación: \$268,00		

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**.

Ver Caso: C7687068

Identificación del Caso: C7687068	Caso Padre-Hijo: Ninguno	Sub-caso: 0	Prioridad: May Alta	Estado: Nuevo
Tipo 1: SOLICITUDES CASOS DE FACTURACION	Tipo 2: Disputa	Tipo 3: Cargo	Canal de Creación de Caso: CALL CENTER	Método de Creación de Caso: Llamada Telefónica

Año Actual: 2020
 Hora Actual: 08:00:00
 Hora Fija: aprobado
 Restricción 1: 000 00:00
 Restricción 2:

Método de Comunicación de Caso:
 SIP: 59954505377
 Detalles de Comunicación del Caso:
 Hora de Contacto Preferida:

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**.

Ver Caso CT6667668

Identificación del Caso: CT6667668 Caso Padre hijo: Ninguno Subcaso: 0 Prioridad: Muy Alta Estado: Nuevo

Tipo 1: SOLICITUDES CASOS DE FACTURACION Tipo 2: Disputa Tipo 3: Cargo Canal de Creación de Caso: CALL CENTER Medio de Creación de Caso: Llamada Telefónica

Método de Comunicación de Caso: SMS Número de Comunicación de Caso: 00054506377 Método de Contacto Preferido: Teléfono

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**.

Ver Caso CT6667668

Identificación del Caso: CT6667668 Caso Padre hijo: Ninguno Subcaso: 0 Prioridad: Normal Estado: Pendiente de Aprobación

Tipo 1: SOLICITUDES CASOS DE FACTURACION Tipo 2: Disputa Tipo 3: Cargo Canal de Creación de Caso: CALL CENTER Medio de Creación de Caso: Llamada Telefónica

Método de Comunicación de Caso: SMS Número de Comunicación de Caso: 00054506377 Método de Contacto Preferido: Teléfono

Guardar

PASO 1

PASO 2

PASO 3

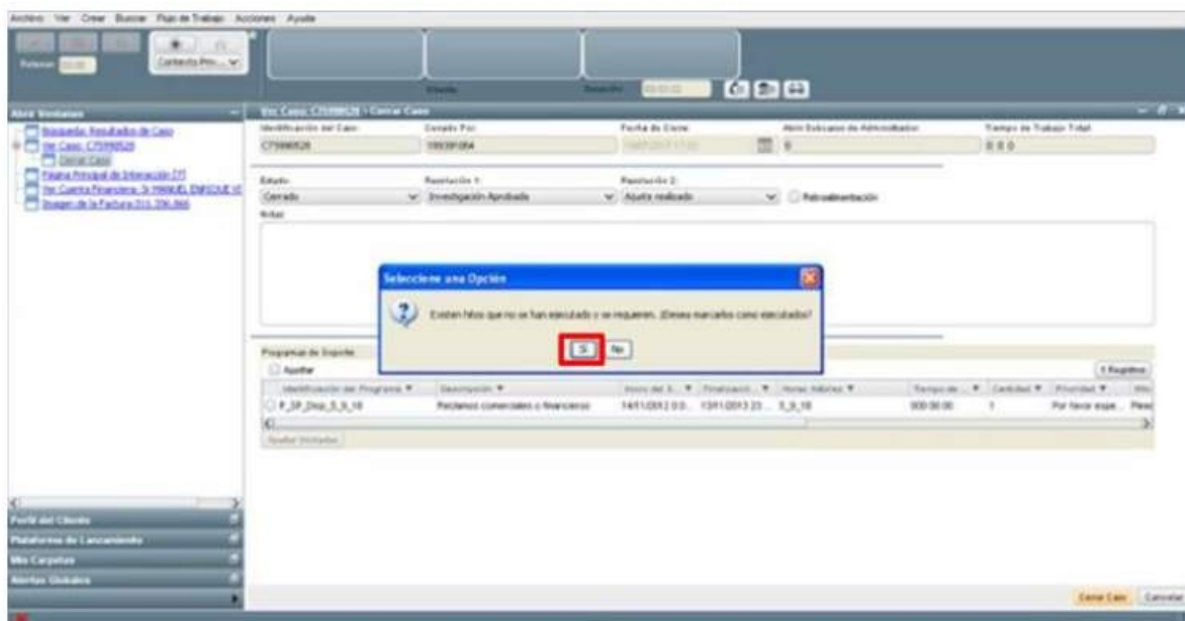
PASO 4

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

The screenshot displays the 'Ver Caso' (View Case) interface. At the top, there's a navigation bar with 'Inicio', 'Ver', 'Crear', 'Buscar', 'Plantas de Trabajo', 'Acciones', and 'Ayuda'. Below this is a sidebar with a tree view containing 'Inicio', 'Inicio de Facturación de Casos', 'Ver Caso', 'Inicio de Facturación de Casos', 'Inicio de Facturación de Casos', 'Inicio de Facturación de Casos', and 'Inicio de Facturación de Casos'. The main content area is titled 'Ver Caso: 07999028'. It shows various fields for case details, including 'Identificación del Caso', 'Caso Padre', 'Subcaso', 'Prioridad', and 'Estado'. The 'Estado' field is set to 'Aprobado'. Below these fields, there's a section for 'Método de Comunicación del Caso' and 'Fecha de Comunicación del Caso'. At the bottom, there's a table with columns 'Tipo de Integración', 'Sub Tipo de Integración', and 'Notas'. A red box highlights the 'Cargar Caso' button in the 'Opciones' section. A green callout box points to the 'Aprobado' status.

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

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



CIERRE ADMINISTRATIVO CASO DE IMPUGNACIÓN:

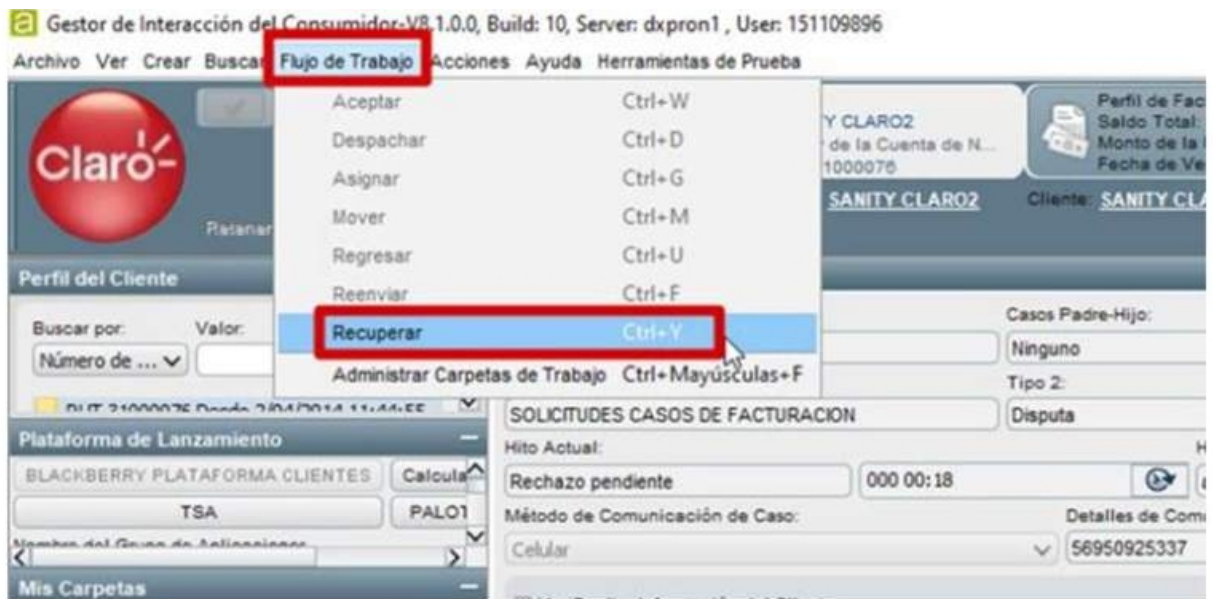
PASO 1

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**.

Ver Caso: C7687068

Identificación del Caso: C7687068	Caso Padre-Hijo: Ninguno	Sub-caso: 0	Prioridad: May Alta
Tipo 1: SOLICITUDES CASOS DE FACTURACION	Tipo 2: Disputa	Tipo 3: Cargo	Canal de Creación de Caso: CALL CENTER

Año Actual: 2020
 Hora Actual: 08:00:00
 Hora Fija: aprobado
 Restricción 1: 000 00:00
 Restricción 2:

Método de Comunicación de Caso:
 SIP: 59954505377
 Detalles de Comunicación del Caso:
 Hora de Contacto Preferida:

Mensaje

Caso C7687068 obtenido de manera exitosa y ubicado en su carpeta de trabajo por defecto.

Más Información

Detalles del Cargo:
Código del Cargo:
OCCOROM_84764

Monto Total:
12.077,40

Tipo de Impugnación: Cargos Voz Internacional	Sub Tipo de Impugnación: Favor específico	Notas: IMPUGNACION DE COBROS NOTA DE CREDITO POR \$6206 FACTURA Nº 109557952
Monto en Impugnación: 8.268,00		

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**.

Ver Caso: C7687068

Identificación del Caso: C7687068	Caso Padre-Hijo: Ninguno	Sub-caso: 0	Prioridad: May Alta	Estado: Nuevo
Tipo 1: SOLICITUDES CASOS DE FACTURACION	Tipo 2: Disputa	Tipo 3: Cargo	Canal de Creación de Caso: CALL CENTER	Método de Creación de Caso: Llamada Telefónica

Año Actual: 2020
 Hora Actual: 08:00:00
 Hora Fija: aprobado
 Restricción 1: 000 00:00
 Restricción 2:

Método de Comunicación de Caso:
 SIP: 59954505377
 Detalles de Comunicación del Caso:
 Hora de Contacto Preferida:

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

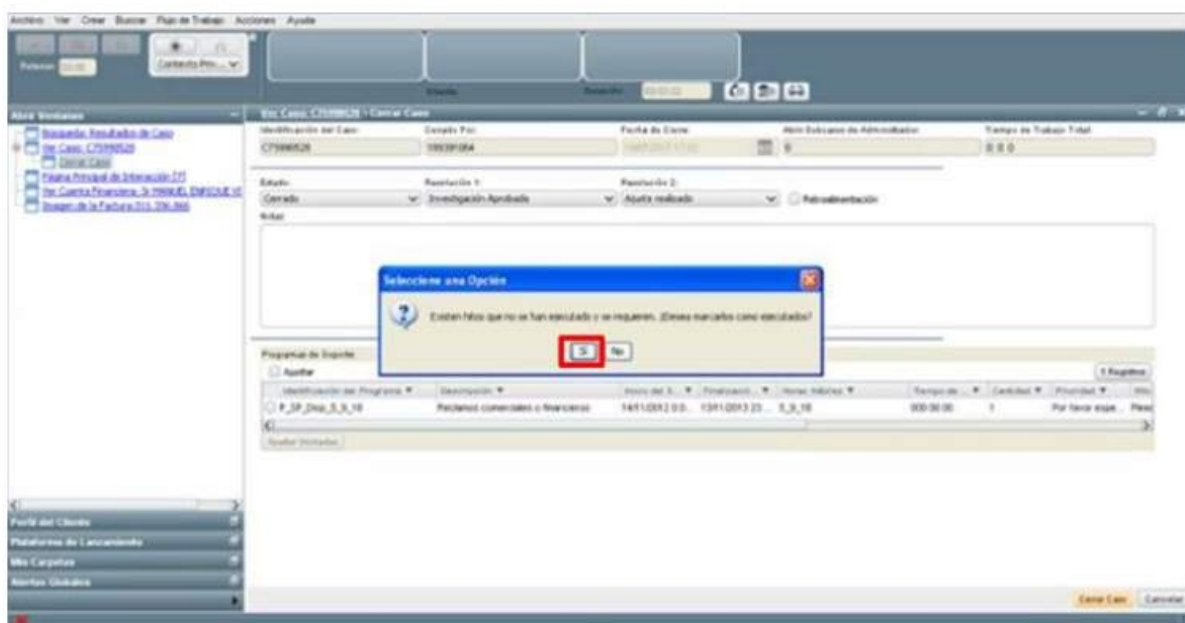
PASO 4

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

The screenshot displays the 'Ver Caso' (View Case) interface. At the top, there's a navigation bar with 'Inicio', 'Ver', 'Crear', 'Buscar', 'Plantas de Trabajo', 'Acciones', and 'Ayuda'. Below this is a sidebar with a tree view containing 'Inicio', 'Inicio de Facturación de Casos', 'Ver Caso', 'Inicio de Facturación de Casos', 'Inicio de Facturación de Casos', 'Inicio de Facturación de Casos', and 'Inicio de Facturación de Casos'. The main content area is titled 'Ver Caso: 07999028'. It shows various fields for case details, including 'Identificación del Caso', 'Caso Padre', 'Subcaso', 'Prioridad', and 'Estado'. The 'Estado' field is set to 'Aprobado'. Below these fields, there's a section for 'Método de Comunicación del Caso' and 'Fecha de Comunicación del Caso'. At the bottom, there's a table with columns 'Tipo de Integración', 'Sub Tipo de Integración', and 'Notas'. A red box highlights the 'Cargar Caso' button in the 'Opciones' section. A green callout box points to the 'Aprobado' status.

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 información Historial Subcasos Flashes Padrechijo Equipo SLM **Computar**

Detalles del Cargo
 Código del Cargo: CCUCMUSI_ADIC Descripción: MU/SK Tipo: DBT EffectiveDate: 20/12/2016 0 00 00
 Monto Total: 3.960.32 Monto Neto: 3.328.00 Monto del Impuesto: 632.32

Tipo de Impugnación: Cargo Voz Nacional Sub Tipo de Impugnación: Bloqueo no ejecutado

Monto en Impugnación: **3.960.00**

Notes:
 Se solicita nota de credito por \$3960 IVA incl., sobre la boleta Nº101877262
 Concepto: ADICIONAL
 Cuenta Financiera: 100720944
 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: 56979534496

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 Subscripción: 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	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	-17.899.46	-3.494.96	-21.394.42	0.00

Cargo de Crédito: Cargo en Impugnación

Créditos:
 Ajustar

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 | Búsqueda: 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	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado
675374813	CALL_DETAILS	Impresión Detalle de Llamadas	DBT	56998274535	0.00	0.00	0.00	0.00
675374814	CCRCNET_REC	Internet	DSC	56998274535	-5,306.82	-1,023.50	-6,410.32	0.00
675374815	CCRCNET_REC	Internet	DSC	56998274535	-3,129.15	-594.54	-3,723.69	0.00
675374816	CCRCNET_REC	Internet	DSC	56998274535	-1,500.00	-288.00	-1,788.00	0.00

Cargos de Crédito | Cargos en Imputación

Créditos: **Ajustar**

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	

Crédito Revertido

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 Emisión
- 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°02- CCDD MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°02 -
CCDD MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR