



Quick Guide

Causales de Facturación

Febrero, 2024

Solicitudes de Facturación

Visibilidad en Employee Center (Ex BAC) |y Portal Cirion

Subcategoría	Ítem de Catálogo (Motivo/Causal)	Definición
Consulta	Solicitud de Factura	Solicita copia de tu factura
Consulta	Consulta por Formato de Factura	Consulta para entender el formato y las secciones de la factura
Consulta	Consultas sobre Contrato	Consultas/solicitudes relacionadas al contrato referente a su facturación
Consulta	Consultas sobre el Portal de Facturación	Consultas relacionadas al Portal de cliente referentes al módulo de Facturación
Consulta	Información de tus Consumos	Consultas/Solicitudes por consumos facturados para las distintas líneas de producto (telefonía, datos, etc.)
Consulta	Reconciliación de Cuenta	Solicita revisión detallada de facturas y aplicación de pagos.
Consulta	Información Bancaria	Solicitud de instrucciones de pago con información bancaria correspondiente
Consulta	Estado de Cuenta	Solicitud de su Estado de Cuenta
Consulta	Consulta por Cargos Facturados	Consultas sobre ítems facturados de manera recurrente o No recurrente, cargos financieros, Nota Crédito / Nota Débito, Descripción del Servicio o detalle de Impuestos
Consulta	Solicitud de Reembolso	Pedido de Reembolso por un pago/saldo a favor
Consulta	Actualización de Término de Pago	Solicita cambio de Condición de Pago en el sistema
Disputa	Datos de Encabezado de Factura Incorrectos	Disputa relacionada sólo a datos Cualitativos como domicilio fiscal incorrecto, contacto visible en factura incorrecto, etc.
Disputa	Prerrequisitos	Disputa relacionada únicamente a temas de Orden de Compra (OC), Órdenes de Entrada (HES/HEM), etc.
Disputa	Retraso en Entrega de Factura	Problemas con el envío/recepción de la factura, por razones de fecha, correo electrónico erróneo, dirección de entrega errónea.
Disputa	Descripción incorrecta del servicio	La descripción del servicio en la factura difiere según lo solicitado, no es correcto o requiere una modificación.

Disputa	Cargos Financieros	Disputa cargos financieros como Intereses erróneos, Ajustes por inflación y Tipo de cambio
Disputa	Facturación Anticipada	Los servicios comenzaron a facturarse antes de su Aceptación
Disputa	Penalidades	Devoluciones Pendientes por incumplimiento de obligaciones
Disputa	Cargos Recurrentes o no Recurrentes Incorrectos	Abonos/instalaciones que se muestran en las facturas no están conformes al contrato
Disputa	Corrección Contractual	Acuerdo Comercial soportado contractualmente
Disputa	Cuenta de Facturación Incorrecta	Servicios facturados a una cuenta de Facturación incorrecta; necesita que se facture en otra Cuenta de Facturación
Disputa	Nombre Legal Incorrecto	Relacionada a datos incorrectos por Razón Social (con o sin ID Tributario)
Disputa	Consumo Incorrecto	Consumos que se muestran en la factura no son conformes al Contrato
Disputa	Desconexión Tardía	Pedido de desconexión de servicio(s) no realizado y los servicios continúan facturando.
Disputa	Facturación Duplicada	Los servicios facturados están presentando duplicidad
Disputa	Discrecional	Acuerdos por Negociación Comercial
Disputa	Tiempo fuera de servicio	Cargos facturados cuando su servicio estaba suspendido por falta de pago/morosidad
Disputa	Caída por interrupción del servicio	Existen fallas en la prestación del Servicio
Disputa	Penalidad por terminación anticipada	Relacionado a Cargo por incumplimiento de vigencia de contrato (cancelación anticipada) - ETL
Disputa	Tasas de Impuestos	Errores en el cálculo impositivo, por motivos diferentes a la exención, tipo de documento, etc.

Visibilidad solo Employee Center (Ex BAC)

Subcategoría	Ítem de Catálogo (Motivo/Causal)	Definición
Proactivo	Facturación Anticipada	Los servicios comenzaron a facturarse antes de la aceptación del cliente (Connection Notice o acuerdo inicio de facturación establecido por contrato). El cliente no disputó pero internamente corresponde la corrección
Proactivo	Cuenta de Facturación Incorrecta	Servicios facturados a una cuenta de Facturación incorrecta; necesita que se facture en otra Cuenta de Facturación
Proactivo	Consumo Incorrecto	Consumos que se muestran en la factura no son conformes al Contrato
Proactivo	Desconexión Tardía	Solicitó una desconexión de su servicio y la misma no se procesó en tiempo y forma
Proactivo	Discrecional	Acuerdos por Negociación Comercial
Proactivo	Corrección Contractual	Acuerdo Comercial soportado contractualmente
Proactivo	Datos de Encabezado de Factura Incorrectos	Disputa relacionada sólo a datos Cualitativos como domicilio fiscal incorrecto, contacto visible en factura incorrecto, etc.
Proactivo	Retraso en Entrega de Factura	Problemas con el envío/recepción de la factura, por razones de fecha, correo electrónico erróneo, dirección de entrega errónea.
Proactivo	Descripción incorrecta del servicio	La descripción del servicio en la factura difiere según lo solicitado, no es correcto o requiere una modificación.
Proactivo	Facturación Duplicada	Solicitó una modificación (ampliación/reducción), una mudanza o bien reemplazar un servicio por otro (por ejemplo, ante un cambio de tecnología), y como consecuencia de eso, ambos servicios continúan facturando detectados de manera proactiva
Proactivo	Tasas de Impuestos	Errores en el cálculo impositivo, por motivos diferentes a la exención, tipo de documento, etc.
Proactivo	Prerrequisitos	Proactiva relacionada únicamente a temas de Orden de Compra (OC), Órdenes de Entrada (HES/HEM), etc.
Proactivo	Nombre Legal Incorrecto	Nombre Legal Incorrecto
Proactivo	Cargos Recurrentes o no Recurrentes Incorrectos	Abonos/instalaciones que se muestran en las facturas no están conformes al contrato
Proactivo	Tiempo fuera de servicio	Cargos facturados cuando su servicio estaba suspendido por falta de pago/morosidad

Subcategoría	Ítem de Catálogo (Motivo/Causal)	Definición
Requerimiento	Solicitud de Factura Manual	Pedido de facturación Manual (incluye: facturación de productos genéricos, Facturación Retroactiva o Ajustes de Disponibilidad UT/Conciliadas)
Requerimiento	Solicitud de Procesos Masivos	Requerimientos para procesar cargas masivas aplicable a distintos Clientes en una misma transacción
Requerimiento	Requerimientos CFS	Solicita implementar una nueva automatización, reporte y/o proceso

Subcategoría	Ítem de Catálogo (Motivo/Causal)	Definición
Soporte	Soporte Técnico	Asistencia para casos puntuales donde IT solicita revisión del lado funcional a CFS
Soporte	Soporte Funcional	Asistencia ante un eventual problema con sistemas relacionados a Facturación o Transformación Digital, por Automatizaciones o Reporting a cargo de CFS