
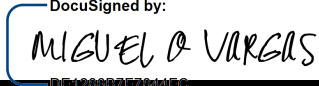


| | | | |
|---|---|--|-------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DEPARTAMENTAL | | NÚMERO P-VVM-134 |
| | Título: | | Fecha Efectividad: |
| | Clarotv+ NEGOCIOS | | 12/12/2022 |
| | Aprobado por: | | Cancela: |
| | DocuSigned by:  DELEGADO... | | N/A |
| | Miguel Vargas Director Departamento Ventas Empresas | | Página 1 de 14 |

ALCANCE Departamento Comercial Servicio al Cliente Empresas / Gobierno
 Departamento de Operaciones Campo
 Departamento de Operaciones Comerciales
 Departamento de Apoyo Estratégico

OBJETIVO Establecer los pasos a seguir para ofertar el servicio de Claro tv+. para Negocios. Determinar el patrón correspondiente al procesar la orden para el Cliente nuevo o existente de Negocios. Informar el protocolo a seguir para la atención de servicio al Cliente sobre el producto de Clarotv+. Informar las reglas establecidas para el manejo de objeciones y ajustes para el servicio de Clarotv. Indicar el SLA de respuesta en la validación y verificación de crédito.

DEPARTAMENTO RESPONSABLE Departamento Comercial Servicio al Cliente Empresas / Gobierno

FORMULARIOS Anejo I Flujograma Vendedor y Emisiones
 Anejo II Guía Clarotv+ Negocios
 Anejo III Flujograma Ayudante Móvil y Coordinador de Servicio al Cliente
 Anejo IV Flujograma Activaciones y Operaciones de Logística
 Anejo V Flujograma Emisión de la orden
 Anejo VI Tabla de Activaciones
 Anejo VII Solicitud de Servicio Clarotv+ Negocios
 Anejo VIII Solicitud de "Fullfillment"
 Anejo IX Tabla para Emisores
 Anejo X Boletín de Lanzamiento Clarotv+

REFERENCIA **P-VVM-074-A** - Manejo de objeción de factura de Clientes de negocio y gobierno servicio alámbrico e inalámbrico
2017-VVM-16- Manejo de Casos Fallidos en COPS

DEFINICIONES: **COPS- Consolidated Ordering Processing System-** Sistema de emisión de órdenes para servicio de televisión.

Procedimiento Departamental Número: P-VVM-134

Fecha de efectividad: 12 de diciembre de 2022

Página 2 de 14

Clarotv+ Negocios - Es un servicio “*streaming*” OTT que permite ver televisión en vivo y video “*on demand*” simultáneos en una misma cuenta. No requiere facilidades reservadas hasta el hogar, sólo requiere que el cliente tenga una conexión de internet de 5 Mega en adelante.

OTT- (*Over-the-top*)- Se refiere al método basado en enviar contenido a través de una conexión de Internet de alta velocidad, en lugar de compartir este contenido tradicionalmente a través de los distribuidores de cable y/o operadores de IPTV por una red dedicada (privada) que requiere de una infraestructura privada para ese servicio. OTT es la tecnología que permite difundir películas o contenido de TV o enlatado a través de una plataforma en la nube, llamada “*Seachange*”. Dicho contenido puede ser disfrutado en teléfonos inteligentes, laptops, tabletas o TV inteligentes, como también en TV's fabricados antes de esta evolución, utilizando en estos un STB (Set Top box) o Clarotv+ Dongle según aplique.

PPV- (*Pay per-View*)- Concepto utilizado para denominar pago por visión o pago por evento, en la que el cliente paga por los eventos individuales que desea ver.

SIR- (*Sistema Integral de Retención*)- es la aplicación donde registra los módulos a utilizarse para documentar el proceso por esfuerzo de retención y el cual contiene los módulos para registrar el proceso de objeción de cargos facturados.

STB- *SetTop-Box*- Equipo a ser utilizado, cuya capacidad permite la multiplicidad interactiva de conexión TV.

VOD- (*Video on Demand*)- Es un sistema de televisión que permite al usuario el acceso a contenido multimedia de forma personalizada. El usuario puede elegir en cualquier momento el programa que desea ver, sin depender de un horario fijo de programación; del mismo modo puede detener el programa y reanudarlo a voluntad.

TV a tu tiempo (*Time shift*)- Con Clarotv+ el cliente podrá buscar hasta 7 días para atrás un programa transmitido y volverlo a ver. Esta función está disponible en todos los canales.

Ordenes de Cambio – Cliente que su orden ya fue completada y solicita hacerle cambios a la misma (cambios de plan, etc).

Samm Viewer – Plataforma donde se puede ver la cuenta del cliente y verificar si la cuenta está activada, suspendida o dada de baja.

Clarotv+ Dongle - Equipo a ser utilizado en el servicio Clarotv+ como equipo adicional (2do. Dispositivo en adelante). No requiere la visita de un técnico para la instalación del servicio. Permite la compra de contenido Video On Demand. Está basado en tecnología Android, el cliente podrá

Procedimiento Departamental Número: P-VVM-134

Fecha de efectividad: 12 de diciembre de 2022

Página 3 de 14

descargar aplicaciones que sean de su interés. Permite la integración de aplicaciones de terceros. Para los servicios antes mencionados, el cliente debe tener una suscripción separada.

M6 – Sistema de aprovisionamiento para las órdenes de Clarotv+.

INTRODUCCIÓN

Reglas por considerar para la venta y procesamiento de órdenes de los productos y servicios de Clarotv+ Negocios:

1. El servicio de Clarotv+ para Negocios se ofrece “*Standalone*” (como un complemento independiente) solamente para las cuentas Fijas *Business/ Wireline Small, Business / Wireline Big, Business / Regular, Business / Credit Limit, Business / Corporate*.
2. El servicio de Clarotv+ se vende bajo un subscriptor nuevo solamente, no puede añadirse a un subscriptor existente, pero si a una cuenta de BAN existente.
3. El cliente debe tener una conexión de internet fijo de 5 Megas en adelante con Claro.
4. El servicio de Clarotv+ se ofrece con o sin contrato en opciones de 0,12 y 24 meses.
5. Solo se otorga un (1) descuento por BAN, por tal motivo del cliente solicitar que se facture los servicios de Clarotv+ de más de un suscriptor bajo un mismo BAN, sólo uno de los suscriptores podrá estar bajo contrato, los otros suscriptores podrán estar en el mismo BAN bajo la opción sin contrato. Si el cliente solicita más de un servicio de Clarotv+, debe tener un correo electrónico diferente para cada subscriptor.
6. En contratos de 12 o 24 meses del servicio de Clarotv+, el primer STB es gratis. Como segundo STB en adelante corresponde un cargo recurrente de \$3.33 mensual en contrato de 12 meses y de \$1.67 en contrato de 24 meses. Como equipo adicional, estaremos añadiendo el Clarotv+ Dongle, solamente disponible del 2do. dispositivo en adelante. El Dongle no se va a ofrecer como primer dispositivo gratis ni puede ser sustituido por el primer STB gratis. Como segunda opción, corresponde un cargo recurrente de \$2.50 en contrato de 12 meses, \$1.25 en contrato de 24 meses y \$30.00 sin contrato.
7. El servicio de Clarotv+ Negocios es peticionado por COPS y aprovisionado por M6.
8. El proceso de Verificación de Crédito para el servicio de Clarotv+ se trabaja como procedimiento ya establecido para clientes de Negocios, previo a la emisión.
9. El sistema de COPS realiza validación de deuda basado a la información del Cliente (Nombre de Negocio, TAX ID, Nombre del Cliente, Dirección localidad).
10. La orden creada en COPS pasa a la División de Crédito para registrar la cantidad de depósito que se ha de facturar y luego la división de Crédito somete la orden para ser creada en M6.

Procedimiento Departamental Número: P-VVM-134

Fecha de efectividad: 12 de diciembre de 2022

Página 4 de 14

11. El producto Clarotv+ no está disponible para cuentas de Gobierno.

RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades de cada área se encuentran detalladas en este documento en la sección de Procedimiento.

PROCEDIMIENTO:

Departamento Comercial Servicio al Cliente Empresas / Gobierno

A. División Ventas Indirectas Personalizadas, CECOR, Cuentas Corporativas y Estratégicas

1. Promotores de Venta, Agentes de Telemarketing, Consultor de Ventas y Servicio al Cliente, Ejecutivo de Cuenta
 - a. Para ofrecer el producto y servicio de Clarotv+ es requerido que el Cliente tenga servicio de internet fijo de 5 Megas o más con Claro. Se validará en <https://icc.claropr.com/icc/> la dirección física del cliente para verificar si el cliente tiene 5 Megas o más de velocidad disponibles.
 - b. Verifica que la zona donde está la localidad del Cliente tenga alcance para internet de 5 Megas o más a través de la aplicación de COPS para hacer el ofrecimiento del producto.
 - c. De tener facilidades para 5 Megas o más, orienta al cliente sobre el producto y servicio de Clarotv+ Negocios.
 - Clarotv+ *Ultra Esencial* (Canales locales principales y cadenas)
 - Clarotv+ *Esencial* (Canales locales, cadenas y religiosos)
 - Clarotv+ *Esencial +Todo Español* (Canales locales, cadenas + toda la programación en español internacional)
 - Clarotv+ *Basic* (Canales locales + Programación en inglés)
 - Clarotv+ *+Basic+* (Programación en inglés ampliada)
 - Clarotv+ *Signature* (Toda la programación en inglés y en español)
 - d. Informa al Cliente sobre las opciones del servicio Clarotv+ con o sin contrato.
 - Clarotv+ sin contrato.

Procedimiento Departamental Número: P-VVM-134

Fecha de efectividad: 12 de diciembre de 2022

Página 5 de 14

- ❖ No aplican cargos por activación ni de instalación. Equipos tienen un cargo de \$40.00 c/u. En el caso del Clarotv+ Dongle, equipo tiene un cargo de \$30.00 c/u.
- Claro tv+ con contrato de 12 o 24 meses
- En contrato de 12 y 24 meses el primer STB es gratis. Los STB o equipos adicionales están disponibles para la venta CASH (One Time Charge en la primera factura) o en financiamiento. El pago mensual del STB en financiamiento será de \$1.67 a 24 meses o \$3.33 a 12 meses c/u. El pago mensual del Dongle en financiamiento será de \$1.25 a 24 meses o \$2.50 a 12 meses c/u. En caso de cancelación del servicio antes del cumplimiento del tiempo de contrato, conlleva cargo de penalidad de \$200.00 prorrateada. El cargo será calculado en base al pago mensual por la cantidad de meses restantes del contrato de servicio, igualmente para los equipos financiados, si aplican.

Planes Clarotv+ Negocios

| Planes ClaroTv+ Negocios | Código (Price Plan) | Precio Sin Contrato (RC) | Contrato de 12 meses | Contrato de 24 meses |
|--------------------------------|---------------------|--------------------------|----------------------|----------------------|
| Clarotv+ Ultra Esencial | PY2ULE | \$15.99 | \$15.99 | \$15.99 |
| Clarotv+ Esencial | PY2ESE | \$19.99 | \$19.99 | \$19.99 |
| ClaroTV+ Esencial Todo Español | IP2ESTE | \$26.99 | \$26.99 | \$26.99 |
| Clarotv+ Basic | IP2BASIC2 | \$55.99 | \$55.99 | \$55.99 |
| Clarotv+ Basic + | IP2BASIC3 | \$60.99 | \$60.99 | \$60.99 |
| Clarotv+ Signature | PY2SIG | \$70.99 | \$70.99 | \$70.99 |

Planes Clarotv+ Negocios: Complementos

* (Requiere un plan de entretenimiento)

| Descripción (SOC) | Código (SOC) | Costo |
|------------------------------|--------------|---------|
| Playboy PYMES - Negocio | IPLYB | \$19.99 |
| Real King PYMES Negocio | REAKNG | \$24.99 |
| Cloud DVR (IPTV2-NPVR-250GB) | NPVRB250 | \$5.00 |

Procedimiento Departamental Número: P-VVM-134

Fecha de efectividad: 12 de diciembre de 2022

Página 6 de 14

- e. Realiza el proceso establecido para la verificación de crédito.
- f. Realiza el protocolo establecido para la firma de la Solicitud de Servicio de Clarotv+. (Anejo VI-Solicitud de Servicio de Clarotv+)
- g. Recuerde orientar al Cliente sobre el servicio de Débito Directo.
 - Informe al Cliente que debe comunicarse al 787-959-0100 para informar ruta y tránsito y finalizar el proceso.
- h. En los casos que requiera asistencia para la emisión de la orden, refiere la documentación a emisionesnegocio@claropr.com. indica en el correo electrónico si la orden incluye servicios móviles o sólo es una orden del servicio de Clarotv+. Estos son los canales de venta que solicitarán la asistencia a Emisiones de Ordenes de Servicio:
 - Convergencia 2
 - Venta Directa (F2FAV, F2F D2D, F2F PCO, COMPYM)
 - *Dealers* (Agentes)
 - Claro Cloud
 - Telemercadeo Inbound/Outbound (AMOV, DOFU, INSIGHT, AMATEK, MAXNET)
 - CECOR
 - Grupo Corporativo
 - Grupo Estratégico
- i. Para verificar el estatus de la orden de Clarotv+, puede acceder a la aplicación de COPS a través de *Customer Service*. Utilice como guía el Anejo II- Guía Clarotv+ Negocio.
- j. Orienta al cliente sobre el proceso de activación de su servicio y la importancia de proveer un correo electrónico válido para completar el proceso lo antes posible. Este correo será el User ID para el servicio y será para su uso exclusivo de esa cuenta de Clarotv+. Una vez emitida la orden de Clarotv+ el cliente recibirá hasta 2 correos electrónicos avisándole para registrarse en la plataforma de servicio. Luego de 72 horas, iniciará el proceso de facturación de la cuenta de Clarotv+.
- k. En el caso donde el cliente solicita aumentar o disminuir la cantidad de STB's, se procederá a realizar los cambios en COPS Negocios. una vez el cliente apruebe los cambios en su contrato de servicio, envía la documentación al área de Emisiones Negocios para su proceso.

Procedimiento Departamental Número: P-VVM-134

Fecha de efectividad: 12 de diciembre de 2022

Página 7 de 14

- I. Orienta al cliente de la entrega del STB a través de Islandwide o del Ayudante Móvil, según aplique. Confirma la dirección exacta de entrega, horarios del cliente, teléfonos, nombre de la persona contacto para asegurar la entrega y añade esta información en el contrato de venta. De haber notificaciones especiales, las mismas deben estar en sistema.

B. División Emisión de Ordenes Comercial Servicio al Cliente Empresas / Gobierno

1. Oficinista de Emisión de Ordenes de Negocio

- a. Recibe la documentación para el procesamiento de la orden.
- b. Procesa la orden de Clarotv+ para Negocios en el sistema determinado para emisión del producto. Puede utilizar como referencia el Anejo II-Guía Clarotv+ Negocios.
 - **Clientes Nuevos:** Deberán procesar la orden del servicio de voz + internet de 5 Megas o más primero. Una vez completada la orden del 2Play, procederán a emitir la orden de servicio de Clarotv+ en el BAN existente del cliente.
 - **Clientes existentes:** Confirma el BAN activo y que tiene el servicio de internet fijo de 5 Megas o más. Valida que la información del cliente, nombre de; negocio, seguro social o Tax ID, dirección postal y/o física sea la misma en OSADIA y en los documentos. De haber discrepancias, se devolverá a Ventas para su corrección. Si en la emisión COPS no trae la información del BAN existente, no se continuará con el proceso, se deberá verificar la información nuevamente o referir al *Help Desk* de ser necesario para asistencia junto con la evidencia.
- c. Al validar la dirección, si presenta ausencia del prefijo de la calle o requiere crear facilidades, esto impedirá continuar con la emisión de la orden.
- d. Luego de someter la orden en COPS, esta pasa al Queue de la División de Crédito directamente a través de COPS para su revisión. Una vez aprobada la orden se libera y pasará a M6 para su aprovisionamiento.
- e. De la orden fallar en el proceso de emisión, se debe liberar las facilidades en COPS, seleccionando "Cancel".

Procedimiento Departamental Número: P-VVM-134

Fecha de efectividad: 12 de diciembre de 2022

Página 8 de 14

- f. Identifica el ofrecimiento (promoción si aplica, plan de entretenimiento, término del contrato, cantidad total de STB (decodificadores), cuáles decodificadores son gratis (si aplica) y cuántos a precio regular, si son en venta Cash (One Time Charge en la primera factura) financiamiento término del financiamiento e incluye esta información en el email que será enviado al grupo de Ayudantes Móviles. Esta información es requerida para que el área de Activaciones pueda descontar de inventario los decodificadores con los códigos correspondientes a cada oferta ofrecida.
- g. Luego de emitida la orden, envía correo electrónico al grupo de Ayudantes Móviles (ayudantesmoviles@claropr.com) con toda la documentación recibida indicando lo siguiente en el cuerpo del email: (Favor de hacer referencia al Anejo IX, Tabla de Emisores)
- Nombre del cliente
 - Número de orden de Clarotv+ (COPS Negocios)
 - Número del BAN + Suscriptor (Nota: es muy importante proveer siempre esta información para saber a qué cuenta se van a facturar los equipos e “installments”).
 - Información total de Decodificadores y Controles Remotos (siempre va a la par 1 STB con 1 control remoto) o Dongle según aplique. El Dongle se ofrecerá como 2do. dispositivo en adelante. No podrá ser sustituido por el primer STB gratis. Toda venta de STB lleva un control remoto en precio de \$0.00. Sólo se cobrará el Control Remoto si el cliente solicita uno adicional.
 - Item ID's: STB Claro tv+ = 40942H, Control Remoto = 40941H, Dongle 4K = 80105H, Cloud DVR = NPVR250.
 - STB gratis + Término de contrato (sólo aplica 1 STB gratis por cada plan de entretenimiento de Clarotv+) + *Price Code* que aplica.
 - Cantidad de STB adicionales, si son en Financiamiento o Cash + Término del Contrato + *Price Code* que aplica.
 - Cloud DVR, sólo aplica 1 por cada plan de entretenimiento.
- h. Incluye toda la documentación recibida por el vendedor como parte de la venta.

Procedimiento Departamental Número: P-VVM-134

Fecha de efectividad: 12 de diciembre de 2022

Página 9 de 14

- i. El Oficinista de Emisión de Ordenes de Negocio también será responsable de realizar los cambios de planes de entretenimiento de Clarotv+ Negocios, Podrá procesar la solicitud una vez reciba los documentos (Contrato o TPV) con la aprobación del cliente.
- j. Recibe del Coordinador o Representante por medio de correo electrónico la información del cliente para la cancelación de la orden y/o baja del servicio según aplique, en caso de que el cliente no sea retenido.

Referencia: Tabla Price Codes Clarotv+ Negocios

| Código / Item Code | Decodificadores (STB) Clarotv+ - Televisión | Precio | Price Code SIF | SAP ID |
|-----------------------|---|---------|----------------|---------|
| 40942H | 1er STB gratis contrato 24 meses | \$0.00 | 2YROFF | 7008557 |
| 40942H | 1er STB gratis contrato 12 meses | \$0.00 | 1YROFF | 7008557 |
| 40942H | 1er STB gratis sin contrato y con penalidad | \$40.00 | STBOFF | 7008557 |
| 40942H | STB Full price clientes con contrato | \$40.00 | CASH | 7008557 |
| 40942H | STB Full price clientes sin contrato | \$40.00 | NOCONT | 7008557 |
| 40942H | STB Financiado 24 meses clientes con contrato (\$1.67 mensual) | \$40.00 | FINA24 | 7008557 |
| 40942H | STB Financiado 12 meses clientes con contrato (\$3.33 mensual) | \$40.00 | FINA12 | 7008557 |
| 40941H | 1er Control Remoto gratis | \$0.00 | CERO | 7008624 |
| 40941H | 2do Control Remoto en adelante | \$6.00 | CASH | 7008624 |
| 80105H | Clarotv+ Dongle Financiado 12 meses | \$30.00 | FINA12 | 7009940 |
| 80105H | Clarotv+ Dongle Financiado 24 meses | \$30.00 | FINA24 | 7009940 |
| 80105H | Clarotv+ Dongle | \$30.00 | CASH | 7009940 |
| NPVR250 | Cloud DVR (250GB) | \$5.00 | NPVR250 | 7009940 |

C. División *Business Customer Care* & Servicio al Cliente Corporativo

1. Ayudante Móvil

Una vez recibido el email con la información requerida, con el detalle del BAN, si es una venta convergente o sólo de servicios fijos procederá de la siguiente manera

Procedimiento Departamental Número: P-VVM-134

Fecha de efectividad: 12 de diciembre de 2022

Página 10 de 14

- a. Valida la información suministrada para identificar la cuenta del cliente, la cantidad de STB's, Controles Remotos y Dongle (si aplica) para solicitar a Almacén (CRP1).
- b. Solicita a Almacén disponibilidad de la cantidad de equipos y los números de serie de los STB's, Controles Remotos y Dongle (si aplica) a través de la forma de requisición "*Fullfilment*".
- c. Una vez recibida y confirmada la disponibilidad e información requerida de los equipos STB's, Controles Remotos y Dongle (si aplica) lo envía a la División de Activaciones para facturarse a través de SIF en la cuenta (BAN) indicada del cliente para el servicio fijo. El email deberá contener la información descrita en la parte B, punto g. (Tabla de Emisores, Anejo IX)
- d. Una vez recibida la confirmación de Activaciones de que los equipos (STB + controles remotos y Dongle, si aplica) fueron facturados, solicita que los equipos sean procesados para ser despachados.

- **Venta Convergente de servicios Móvil y Clarotv+** - Si la venta u ofrecimiento que realizó el Vendedor conlleva también servicios móviles, se coordinará la solicitud como se indica en el punto 1a. Aunque la entrega será despachada por Islandwide en la mayoría de los casos, podría ser hecha por los Ayudantes Móviles en casos especiales, según sea requerido.
- **Venta de servicios fijos y/o Clarotv+ (Stand Alone)** - Si la venta no conlleva servicios móviles, la entrega de los equipos siempre será despachada a través de Islandwide.

2. Representante de Servicio de Negocio (BCC), Coordinador de Servicio al Cliente (BCC), Coordinador de Servicio al Cliente y Apoyo a Ventas

- a. Al recibir llamada del Cliente solicitando estatus de la orden de servicio de Clarotv+, accede a COPS Negocios y selecciona la opción de "*Customer Service-Order Status*" para brindar el estatus de la orden. (Ver Anejo II-Guía Clarotv+ Negocio).
- b. Del Cliente objetar los cargos facturados de Clarotv+, proceda según la ley 33, y el proceso establecido para el manejo de objeción de

Procedimiento Departamental Número: P-VVM-134

Fecha de efectividad: 12 de diciembre de 2022

Página 11 de 14

factura (P-VVM-074).

- Verifique en *Intraway* si existe algún reporte de avería, y de existir algún reporte procede a realizar ajuste por tiempo sin servicio (TSS).
- c. Del Cliente requerir asistencia técnica, orienta al Cliente sobre el número directo de Apoyo Técnico 787-775-0000 y el 1-866-375-3375.
- d. Del Cliente requerir cambios en el servicio de Clarotv+ deberá llenar una Solicitud de Servicio de Clarotv+ Negocios nueva con el cambio solicitado o trabajarlo por TPV para referir la solicitud al grupo de Oficinistas de Emisiones de Ordenes de Negocio. Si el cliente llama indicando que desea cancelar la orden o dar de baja el servicio, realiza el proceso establecido para la retención del diente. Del cliente no estar de acuerdo con las alternativas de retención, refiere el caso al siguiente correo electrónico: emisionesnegocio@claropr.com. En el campo de “*subject*” debe tener la acción solicitada (cancelar, el número de orden y el nombre del cliente)
- e. Del Cliente llamar solicitando los servicios y productos de Clarotv+ Negocios, refiere a los canales de ventas.
- f. Si el cliente llama e indica que no recibió el correo electrónico para activar su cuenta de Clarotv+ Negocios, se comunica al Miniswitch al 787-524-0033 para solicitar el envío del correo electrónico nuevamente.

3. Monitores de Ordenes de Servicio

- a. Recibe llamada de instaladores con órdenes nuevas de líneas e internet o con interés de cancelación de parte del cliente. Demora la orden de ALTA (cliente nuevo) con razón escrita en pantalla ORMK de OSADIA. Refiere al Vendedor para retención de servicio.
- b. En los casos donde el Supervisor del Vendedor indique que no se pudo retener la orden de servicio y solicita que se cancele la orden ALTA de Internet. Deben trabajar la acción solicitada.
- c. Refiere el caso al siguiente correo electrónico: emisionesnegocio@claropr.com. En el campo de “*Subject*” debe tener la acción ya trabajada. (Ejemplo: Cancelar seguimiento de emisión Clarotv+ y el nombre del cliente). Para que la orden que estaba pendiente a emitir de Clarotv+ quede cancelado su seguimiento.

Procedimiento Departamental Número: P-VVM-134

Fecha de efectividad: 12 de diciembre de 2022

Página 12 de 14

- d. El instalador se comunica si el cliente desea hacer un cambio de plan de internet. Escribirá un correo electrónico al vendedor con un "Subject" identificando que es un caso de Clarotv+, para que el vendedor se comuniquen con el cliente, le oriente y determine la acción a tomar. De requiere cambios en contrato, la orden será demorada y/o cancelada (lo que corresponda) con notas en sistema OSADIA última pantalla de la orden llamada ORMK.
- e. En los casos donde se requiere activar la orden que había sido demorada, recibirá un correo de parte de Ventas y en el campo de "Subject" debe venir identificado el número de orden y el nombre del cliente.

D. Departamento de Operaciones Campo

1. División Aprovisionamiento Residencial & Negocio

- Envía el reporte para el proceso de ajuste según lo establece la FCC, al correo electrónico: reclamaciones@claropr.com.

E. Departamento de Operaciones Comerciales

1. División Cobranza Corporativa/División de Crédito

- Atienden los *Queue* correspondientes a Cobro o Crédito en COPS Negocios en un período no mayor de 2 horas.
- En los escenarios donde el caso no sea aprobado, notifica al Vendedor a través de la aplicación SVC.

2. División de Activaciones

Coordinador de Activaciones

- a. Recibe del Ayudante Móvil la Tabla de Activaciones y la Tabla de Emisores además de los documentos de venta de parte del grupo de Ayudantes Móviles vía correo electrónico con la información requerida para descontar de inventario los decodificadores con los "pricing codes" correspondiente a cada oferta ofrecida.

Procedimiento Departamental Número: P-VVM-134

Fecha de efectividad: 12 de diciembre de 2022

Página 13 de 14

- b. Procesa la venta de los equipos de acuerdo con la información suministrada, validando los pricing codes correspondientes según la oferta y el término escogido por el cliente de Clarotv+ Negocios, según la tabla de equipos y términos aplicables por Plan de Entretenimiento enviado en el correo electrónico. Antes de procesar la venta en SIF, los clientes que estén en Queue de pago deberán realizar el pago pendiente que les aplique.
- c. Una vez completada la venta y los equipos debidamente procesados y facturados en SIF, confirma vía email al grupo de Ayudantes Móviles para el debido proceso de despacho de los equipos por Islandwide o por el grupo de Ayudantes Móviles según sea el caso.
- d. Cada cliente que active Clarotv+, recibirá su primer STB y control remoto gratis, ambos equipos se procesarán por SIF para descontarlos de inventario. El "Item Code" del STB es 40942H y el del control es 40941H. Como equipo adicional, el cliente podrá seleccionar del 2do. dispositivo en adelante el Clarotv+ Dongle, no puede ser sustituido por el primer STB gratis.
- e. El servicio de Cloud DVR (250 GB) estará disponible para Clarotv+ con un costo de \$5.00 mensuales. Del cliente desearlo, deberá procesarse directamente por COPS Negocios para su aprovisionamiento y el código que se verá reflejado en SIF será NPVR250.
- f. El cliente podrá adquirir STB's, controles y Dongles a precio regular financiándolo a 12 o 24 meses.
- g. El cliente podrá reemplazar su control remoto por daño o pérdida, el costo es \$6.00 y el código es CASH.

F. Departamento de Apoyo Estratégico

Centro de Soporte de Servicio al Cliente

- a. Recibe la llamada de Servicio al Cliente o de Ventas porque el cliente llamó para indicar que no recibió el correo electrónico para activar su cuenta de Clarotv+ Negocios.
- b. A través de cualquier navegador, accesa a la siguiente dirección: <https://sammweb.clarotvpr.net/AccountsVerificator>, ingresará su usuario y contraseña de acceso a esta herramienta para proveer

Procedimiento Departamental Número: P-VVM-134
Fecha de efectividad: 12 de diciembre de 2022
Página 14 de 14

asistencia.

G. División de Compras y Operaciones de Logística

1. Encargado de Sub-Almacén y Ventas de Operaciones de Logística

- a. Recibe del Ayudante Móvil la hoja de “*Fullfilment*” con la solicitud de los equipos y asigna los IMEI's (números de serie).
- b. Una vez completado el proceso de facturación del STB y el control remoto en sistema, recibe por correo electrónico la Tabla de Activaciones enviada por el Ayudante Móvil. Acuerda la fecha de entrega de los equipos o su envío por Islandwide, según aplique.

EXPIRACION: Tres años de efectividad a partir de la fecha de publicación a menos que se requiera revisar antes.