

# CLARO

Formación continua

ATENTO



# CREER EN EL CLIENTE

## políticas

- La cuenta debe contar con una antigüedad igual o superior a un año ( 1 año).
- Clientes con un cargo fijo mensual igual o superior a \$ 50.000 IVA incluido.
- El ajuste otorgado al usuario aplica para solicitudes entre \$ 1 y hasta \$ 50.000, ( sin IVA) por una (1) sola vez al año.
- Se aplica ajuste por una sola de las tipologías de reclamo.

# Tipologías de reclamo aplicables por política.

## Inconformidad con modificación de tarifa y plan tarifario



- Tarifa mayor a la pactada.
- Campaña o promoción no aplicada.
- Prorrrateo no informado.
- Aumento en la renta mensual, debido a la modificación del código de la tarifa por un proceso de traslado.

# Tipologías de reclamo aplicables por política.

## **Inconformidad con cobros de servicios suplementarios y/o adicionales o eventos**

- Eventos PPV o eventos Claro Video.
- Revista 15 minutos.
- Toma Adicional.
- Arriendos Equipos.
- Paquetes de TV ofrecidos sin costo para STAR, HBO y canales para adultos.
- Decodificadores HD, PVR.

# Tipologías de reclamo aplicables por política.

## Inconformidad solicitudes no realizadas



- Revista 15 minutos.
- Toma Adicional.
- Movimiento de tomas.
- IP fija.



# Tipologías de reclamo aplicables por política.

## Solicitudes de cancelación servicios principales

- Incumplimiento preaviso cancelación.
- Campaña de retención no aplicada.
- Cobro errado de reconexión por ofrecimiento de retención.

**Leer atentamente:** las tipologías que encontramos son las permitidas por política, si solicitan ajuste por alguna de ellas y cumple con todas las demás políticas tener en cuenta debe ir ACEPTADO y gerencia CREER\_EN\_EL\_CLIENTE.

# Tipologías de reclamo que no estén por política

Actualmente por creer en el cliente se debe ajustar todo lo que llegue sin importar si la tipología esta dentro o no de las tipologías aplicables.

**Leer atentamente:** cuando sea una tipología que esta fuera de las políticas, se debe tipificar como CORREGIDO y en gerencia C\_CREER\_EN\_EL\_CLIENTE

**EJEMPLO:** solicitan ajuste por cobro de T-resuelve del mes de junio y julio

**El concepto de t- resuelve es una tipología fuera de política**

# IMPORTANTE

Tener en cuenta lo siguiente:

- Las tipologías que no estén por política dentro de la información suministrada se debe tipificar como **FUERA DE POLITICA** es decir **corregido** con la gerencia **C\_CREER\_EN\_EL\_CLIENTE**.
- El ajuste por repetidores **SI APLICA** por creer en el cliente, se hacen como se viene haciendo si hay que hacer reversión se venta y ajustes de cuotas se hace según sea el escenario. **En la tipificación quedaría como fuera de política.**
- Los ajustes por operadores que sean diferentes a Comcel **SI APLICA** por creer en el cliente. **En la tipificación quedaría como fuera de política.**



# Tipologías de reclamo que no estén por política Tiempo sin servicio y demora en traslado.

Cuando la solicitud de ajuste sea por fallas o demora en traslado realizamos el ajuste según lo que nos soliciten en la nota de ajuste, así no existan soportes como lls, ot, reportes en el log, **SI SE DEBE AJUSTAR.**

**EJEMPLO:** Se solicita ajuste por fallas del 10 al 15 de agosto no le funcionaba el internet.



**Al revisar el log NO HAY REPORTES DE FALLAS DEL 10 AL 15 de agosto, aunque no hayan soportes SI SE APLICA EL AJUSTE según la solicitud 6 días por internet**

**Leer atentamente:** tiempo sin servicio y demora de traslado son tipologías que no están dentro de la política por lo cual se tipifican fuera de política

# IMPORTANTE

- Cuando el ajuste sea por DVP **SI APLICA** por creer en el cliente.
- Ajustes parciales SI APLICAN.

**EJEMPLO:** se solicita ajuste por valor de \$ 50,000 del mes de septiembre, se evidencia la diferencia es de \$ 60,000 pero se pasa de la política, por lo cual se solicita se ajuste solo \$ 50,000.



**Es un ajuste parcial lo que solicitan por lo cual SI APLICA EL AJUSTE por creer en el cliente.**

**Leer atentamente y no rechazar casos de ajustes parciales por creer en el cliente**

# IMPORTANTE

- Para los casos de diferencia de tarifas cuando proyectemos la renta y evidenciamos es menor a la pactada **SI APLICA EL AJUSTE**. Es importante revisar si cumple con las políticas ya que si las cumple todas y así evidenciamos la renta menor a la pactada el ajuste se tipifica como **ACEPTADO**

**EJEMPLO:** se solicita ajuste por diferencia de tarifas del mes de septiembre se ofrece una renta de \$ 95,000 cuando se proyecta la renta se evidencia es menor a la pactada.

New Monthly Rental :	\$87266.00
----------------------	------------

**Si aplica ajuste**, aunque evidenciamos le vamos a dar demás al cliente, **NO ES PROCEDENTE RECHAZAR, se debe ajustar por ser creer en el cliente.**

# IMPORTANTE

- Para los casos de campañas cuando evidenciamos la correctiva se aplico por mas tiempo del pactado **SI APLICA EL AJUSTE**. Es importante revisar si cumple con las políticas ya que si las cumple todas y así evidenciamos la campaña este por mas tiempo se tipifica como **ACEPTADO**.

**EJEMPLO:** se solicita ajuste por diferencia de tarifas del mes de septiembre se ofrece una renta de \$ 95,000 la campaña correctiva esta desde el 1/10/2022 al 31/09/2023 por 12 meses,

**Si aplica ajuste**, aunque evidenciamos le vamos a dar demás al cliente por tener ya una campaña por 12 meses, **NO ES PROCEDENTE RECHAZAR, se debe ajustar por ser creer en el cliente.**

# EXCEPCIONES

Solo los siguientes escenarios son los autorizados para no aplicar por creer en el cliente.

- Sin inconsistencia: que en la solicitud de ajuste no diga el motivo por lo cual se debe aplicar.

**EJEMPLO:** se solicita ajuste por valor de \$ 10,000 por creer en el cliente.(no dice por cual motivo como diferencia, fallas, proporcional, cobro de suscripción etc...)

- Solicitudes de PNA es decir que soliciten ajustes por pagos errados NO APLICA AJUSTE.



# EXCEPCIONES



- Ajuste ya aplicado, tener en cuenta hacer la revisión correcta para no aplicar ajustes dobles, importante en estos casos dejar **las notas completas con fecha de cuando se aplico el ajuste.**
- Solicitudes por ajustes de servicios que nunca se facturaron ( servicios suplementarios, o tiempo gratis)
- Solicitudes por ajuste de impuestos **NO APLICA AJUSTE.**

# AJU-CEC

Es indispensable que la gestión para realizarla desde ajustes tenga la marcación correspondiente AJU-CEC, es la única marcación autorizada para creer en el cliente

Si no trae la marcación de creer en el cliente, **ANTES DE RECHAZAR** se debe validar si aplica el ajuste analizándolo según con la marcación que se haya escalado, por ejemplo solicitan un tiempo sin servicio con la marcación AJU-CLL, claramente por CEC no se puede gestionar pero si se puede hacer validando soportes según las condiciones de esa tipología.

***Leer atentamente: si hay dudas pregunta antes de generar un error el proceso***