

CLARO

Formación continua



MÍNIMA INCONSISTENCIA

Es toda aquella <u>carencia de soportes probatorios o inconsistencia</u> en el derecho de petición, que permite que el analista le pueda dar la favorabilidad al usuario, evitando así el envió del expediente a la SIC.

IMPORTANTE:

La mínima inconsistencia puede llegar por las marcaciones

- > AJU-PQR
- > AJU-AEC
- > AJU-AIB

ESCENARIOS DONDE HAY MINIMA INCONSISTENCIA

1.No hay prueba del funcionamiento de los servicios

Este escenario aplica para aquellos casos en los que no hay VT para determinar que efectivamente los servicios no funcionan. Al generar respuesta en el derecho de petición crean la expectativa de visita técnica con ajuste la cual no se realiza o es imputable al cliente (manipulación de los equipos por parte del cliente).

2. No hay copia del contrato.

Si la grabación del contrato no registra se debe validar la primera factura enviada que incluya el contrato escrito con la guía de entrega de la factura. En caso de no contar con este soporte se debe dar procedencia al cliente

3. Existe copia del contrato grabado, pero es alterado.

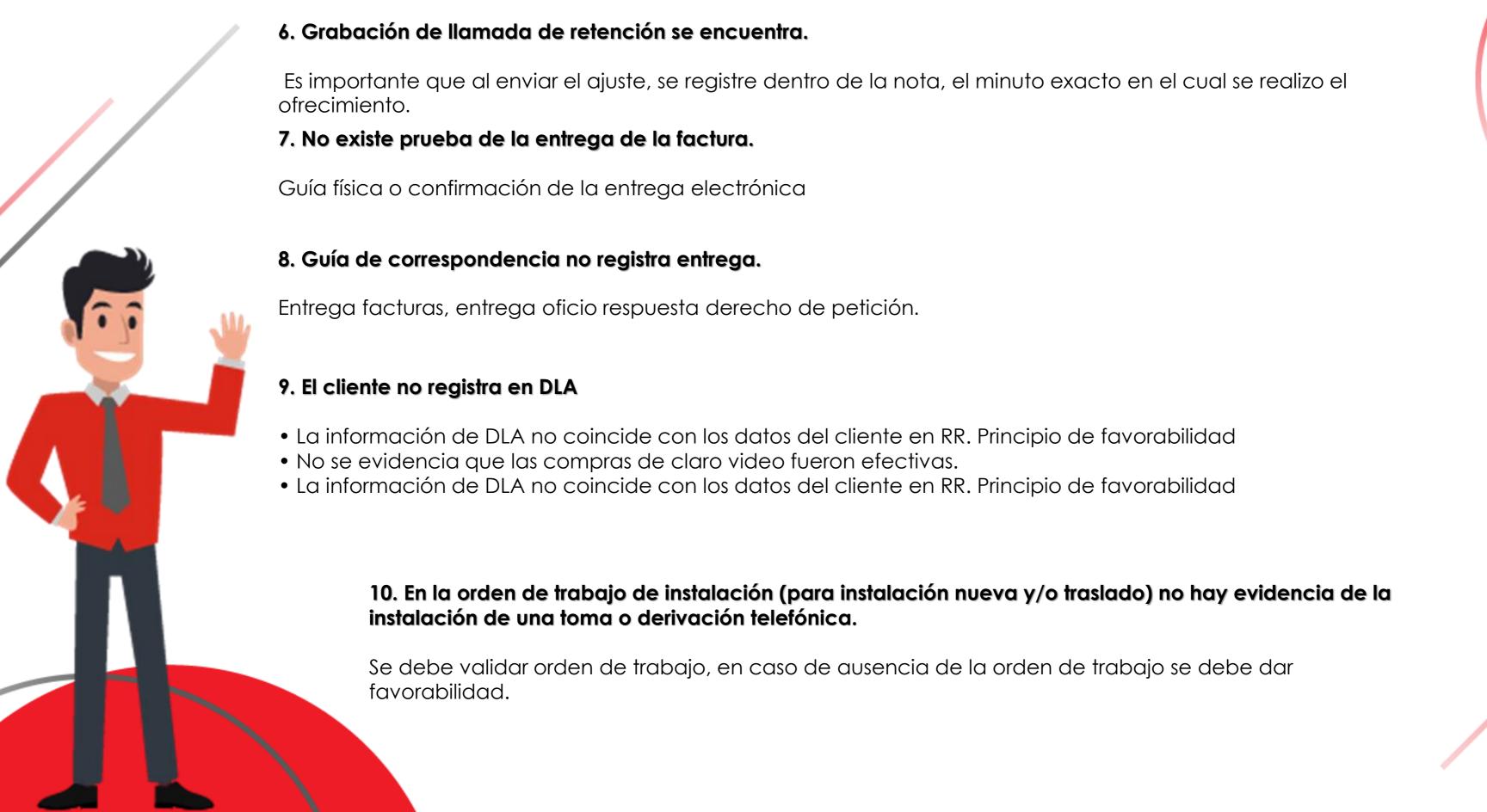
En los casos donde se evidencie que el asesor de Claro en el contrato y/o Evidente, le indica al cliente que datos confirmar en la lectura del contrato.

4. Contrato no se encuentra firmado por el cliente.

Se tiene en cuenta todo reclamo, excepto negación de contrato o fraude comercial, el cual debe ir inicialmente al área de fraude para su respectiva gestión.

5. Grabación de llamada de retención no se ubica.

Se deben registrar notas en RR con las cuales el área certifica que esta no se encuentra



11. No existe copia de la factura por tiempo de expedición.

Aplica para aquellos casos de cobro por cartera castigada donde no se ubica el soporte para evidencia que le fue notificada la deuda. Se debe escalar a cartera para reversar la cartera castigada y posteriormente solicitar ajuste

12. Contrato no se encuentra firmado por el cliente.

En este caso el área de fraude debe modificar las notas en RR dando procedencia al no contar con la carga de prueba que permita certificar la no procedencia de la negación. Además fraude no envía este soporte se debe cancelar la cuenta con motivo voluntario del cliente pero en las notas CAN – SCS argumentar que la cancelación se realiza por silencio administrativo

13. Ajustes por eventos PPV.

Estos casos se deben escalar al cliente PQR (Patricia Torres) para que acredite los eventos, no debe ser escalados al back de ajustes.

14. Cuando la cuenta registra TEL-CAF (BLOQUEO LLAMADAS LARGA DISTANCIA) y le genero cobros de larga distancia internacional o nacional y no hay evidencia del TEL-AFV (REALIZAR DESBLOQUEO DE LINEA TELEFONICA).

15. Usuario no autorizo envió de factura a correo electrónico en el contrato con la marcación FAC – DUP (SOLICITUD DE DUPLICADOS O ANEXOS)

TENER EN CUENTA

la mínima inconsistencia se va a tomar desde el derecho de petición inicial, **ES DECIR DESDE EL MOMENTO DE LA RECLAMACION**, si no hay soporte probatorio se toma como mínima inconsistencia **ASI NO HAYA RECURSO**.



Las marcaciones por los cuales pueden llegar mínimas inconsistencias: • AJU-PQR • AJU-AEC • AJU-AIB

Si la mínima inconsistencia esta desde el derecho de petición no aplica se deje el numero del DP o del consecutivo.

MATERIALIZACIONES

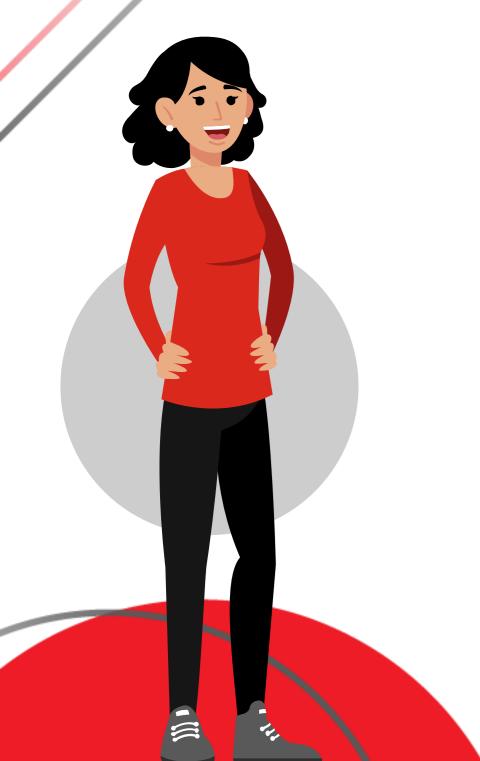
Una materialización es cuando se debe dar favorabilidad a lo que ya dice una carta ya sea de gerencia o de RR, pero es de tener en cuenta que aunque sea una materialización dependiendo de la respuesta debemos tener en cuenta lo que se le informa, ya que si se habla de una campaña, esta debe estar por el tiempo informado o la renta pactada no debe ser menor a la informada ya que no **aplicaría el ajuste.**

• Es de tener en cuenta que siempre debemos realizar una revisión de si lo que nos solicitan por materialización ya fue aplicado anteriormente (así haya sido aplicado por otro motivo).

Si ya se aplico anteriormente, no aplica se le brinde de mas al cliente.

• Es de tener en cuenta cuando nos piden se ajuste sobre algún servicio en especifico, debemos revisar que ese servicio si exista en la cuenta del cliente. Además si el servicio si existe y nos mencionan se debe ajustar es sobre ese servicio debemos hacer el ajuste por el servicio mencionado.

SAPSilencio administrativo positivo



Cuando existen varias pretensiones pero el SAP se cometió solo sobre una (1) pretensión y las demás están bien, se debe dar favorabilidad a la pretensión en que se cometió la falta. Para todas las solicitudes de ajustes de recursos se solicita dejen el DP bajo el cual se esta recursando, pero es de tener en cuenta si la mínima <u>inconsistencia es de un derecho de</u> petición inicial, no hay recurso por lo cual no debe ser rechazado solicitando el DP o consecutivo.

IMPORTANTE

Cuando se evidencie que hay una carta en gerencia donde se brinda respuesta y se informa exactamente lo mismo que nos solicitan en la mínima inconsistencia NO SE DEBE RECHAZAR INDICANDO QUE NOS ENVIEN LA SOLICITUD DE AJUSTE POR PRINCIPIO DE INFORMACIÓN

Es de tener en cuenta que si se le esta brindando la misma favorabilidad se debe garantizar la aplicación.

HABEAS DATA



Es una <u>acción jurisdiccional</u> propia del derecho, normalmente <u>constitucional</u>, que confirma el derecho de cualquier <u>persona</u> física o jurídica para solicitar y obtener la información existente sobre su <u>persona</u>, y de solicitar su eliminación o corrección si fuera falsa o estuviera desactualizada.

Es importante tener encuentra que claro también debe informar al cliente cuando será reportado a céntrales de riesgo por una deuda o saldo pendiente que tenga, por lo cual se puede presentar la mínima inconsistencia por falta del soporte donde se haya notificado al cliente.

revisión en paradigma

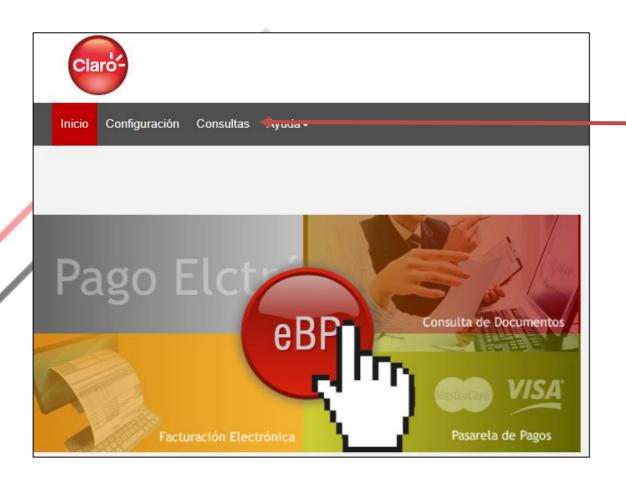
Debemos realizar la revisión en paradigma, teniendo en cuenta el envió de guías digitales o guías físicas.

Revisamos cual es el estado de entrega de esa factura o notificación al

cliente

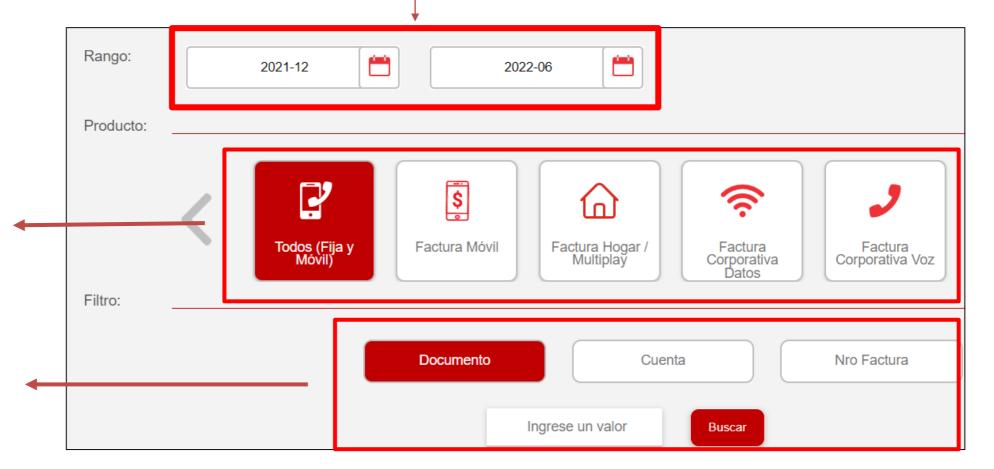
En este ejemplo de estado se evidencia no se entrego la factura al cliente





Ingresamos siempre al botón de consultas

Seleccionamos de cuando a cuando vamos a ver las facturas ejemplo de diciembre 2021 a junio 2022



Seleccionamos el segmento de factura hogar

Seleccionamos el método de búsqueda cuenta

En el botón guía se puede ver la información de entrega física

En el botón ver se visualiza la factura tal cual como le llegara al cliente



En el guía digital se puede ver la información de entrega de factura digital es decir por correo electrónico

Leer atentamente:

Es de tener en cuenta que paradigma reposan las facturas desde julio del 2019 hacia adelante, si el caso que se esta gestionando requiere de un soporte de facturas del mes de julio de 2019 para atrás, el soporte no puede ser paradigma, deben enviarnos el soporte que corresponda según el caso.



Cuando es por habeas data los soportes que pueden adjuntar son:

- TELEGRAMA (PARADIGMA) POST. JULIO 2019
- GUÍA DE ENTREGA TELEGRAMA (PARADIGMA) POST. JULIO 2019
- CONTRATO
- TELEGRAMA / GUIA (PARADIGMA) ANT. JULIO 2019

En ajustes podemos validar ese soporte solicitado como

- Pantallazo de paradigma (Correo a ajusteresidencial@claro.com.co y PRINT, notas PRUEBAS F7 en RR)
- Cierre marcación RR nota del área (Correo a ajusteresidencial@claro.com.co, traza de solicitud contrato y PRINT RR, carga probatoria con notas PRUEBAS F7 en RR)
- Correo de respuesta de centro documental (Correo a ajusteresidencial@claro.com.co, traza de solicitud contrato y PRINT RR, carga probatoria con notas PRUEBAS F7 en RR)

Negación de contrato

Cuando fraudes no de la favorabilidad, nos deben dejar en RR una carpeta con el nombre PRUEBAS PQR o validar correos donde debe reposar la trazabilidad del correo donde solicitan el contrato y además debemos evidenciar la respuesta de la solicitud de ese contrato, si la respuesta es que el contrato no esta. SE APLICA AJUSTE



Otro escenario es que soliciten el contrato pero no haya respuesta del área o CAV encargado de enviar el soporte.

por lo cual en este caso debemos validar la fecha y hora de cuando se envío la solicitud del soporte y si han pasado 48 horas desde el momento de esa solicitud hasta cuando se esta gestionado el ajuste **SE APLICA EL AJUSTE**

Es de tener en cuenta que si no hay soporte de trazabilidad en carpeta de RR debemos buscar en las herramientas que tenemos disponibles actualmente como carpeta de grabaciones, dap, correos de ajustes residencial y supervisores ASI EN LA NOTA NO LO DIGAN, DEBEMOS BUSCAR.



Cuando es negación de contrato los soportes que pueden adjuntar son:

- contrato (gestor documental, sac scc (rr) contrato escrito, sac sgc (rr) - contrato grabado, correo centro documental)
- soporte fiscalía
- radicado cav sin soporte en gerencia (solicitud de soporte dirigido al cav (24 horas ans) solicitud de soporte dirigido al cav (72 horas ans)

En ajustes podemos validar ese soporte solicitado en

- Contrato: Correo a ajusteresidencial@claro.com.co, traza de solicitud contrato y PRINT RR, carga probatoria con notas PRUEBAS F7 en RR Previa solicitud al correo de solicitud de contrato 'Liceth Brillith Cruz Trivinos' licruztr@atento.com.co
- soporte fiscalía: En notas F7 registra el link del soporte, gerencia
- radicado cav sin soporte en gerencia: Correo a ajusteresidencial@claro.com.co, traza de solicitud y notas PRUEBAS F7 en RR