

A black and white photograph of a woman with long dark hair, wearing a light-colored blouse, standing and clapping her hands. She is in a modern office setting with glass walls and a zigzag pattern on the glass. In the foreground, several people are seated at a table, also clapping. The table has laptops, mugs, and papers on it. The background shows a city skyline through the glass.

CLARO

Formación continua

ATENTO

DESCONEXIÓN TARDIA

La desconexión tardía es cuando cliente reclama que no se realizó la desconexión de su servicio de manera oportuna teniendo en cuenta la fecha de solicitud de cancelación según el corte de facturación.



TENER EN CUENTA

Los cortes de facturación



1 de cada mes

2 de cada mes

3 de cada mes

El cliente debe solicitar la cancelación 3 días hábiles antes del corte de factura, sin tener en cuenta el día que se comunica ni el día del corte.

TIP:

Recuerda revisar calendario con
festivos

DESCONEXIÓN TARDIA

TENER EN CUENTA

- ▶ Si el cliente cuenta con un **impuesto de telefonía**, este también entraría en el ajuste.

Jun 04/22	INTERNET 30 MB	
Jun 01/22	EXTRACTO ENVIAD	
Jun 01/22	IMPUESTO TELEFO	570,00
Jun 01/22	IVA CARGO FIJO	843,00
Jun 01/22	IVA CARGO FIJO	1900,00
Jun 01/22	IVA CARGO - LD	410,00
Jun 01/22	IVA - ARR DECO	1597,00
Jun 01/22	IVA - TV DIGITA	7441,00

Cobro de impuesto de telefonía.

- ▶ El servicio de **antivirus no tiene preaviso.**



Si el cliente niega la retención y en el caso que se haya aplicado algún beneficio debe existir validación de la grabación o soporte si registra o no en base de datos, confirmación que debe realizar gestión ticket, aseguramiento bajas o cierre de la experiencia.



Si el cliente tiene varios servicios y solicito la cancelación de uno o varios de ellos es necesario confirmar la fecha de cumplimiento de preaviso y validar si aplica ajuste por **desempaquetamiento**.



La cuenta puede estar activa pero con **tarifa TRE**.

DESCONEXIÓN TARDIA

ESCENARIO 1: Cuando se evidencia que los meses que se deben ajustar por dx tardía hay conceptos de **DESCUENTO CARTERA**.



Lea atentamente: cuando la cuenta tiene conceptos de descuento de cartera se debe tener en cuenta dos opciones

- Si la cuenta debe quedar con saldo a favor
- Si la cuenta debe quedar en cero (0)

❖ se debe validar desde el mes que debió desconectarse la cuenta si hay pagos por parte del cliente. ya que los pagos le deben quedar a favor.

EJEMPLO:

Tipo de Nota.....:	___	Note Priority	99
Descripcion	AJUSTE		
Ult.Actualz:	ECF7059D	22/07/22 13:09:20	Fecha Compromiso de Pago: 0/00/00
SE SOLICITA AJUSTE POR DESCONEXION TARDIA YA EL DIA 20 DE ENERO CLIENTE			
SOLICITA LA CANCELACION DE LA CUENTA POR LO CUAL SE DEBE AJUSTAR			

- Al preaviso de febrero la cuenta ya debía estar desconectada.
- Debemos validar si quedo con saldo pendiente el mes antes del preaviso. En este caso fin de mes de enero

Feb 28/22 TV DIGIT PLUS D		139,00	173178,00
Feb 28/22 IVA CARGO FIJO	61,00		173317,00
Feb 28/22 IVA CARGO - LD	14,00		173256,00
Feb 28/22 IVA - TV DIGIT	238,00		173242,00
Feb 28/22 PROPORC. TELEFO	459,00		173004,00
Feb 28/22 PROPORC. LD 30	77,00		172545,00
Feb 28/22 INT ULTRAV 20MB	2331,00		172468,00
Feb 28/22 PROPORC. FUNCIO	357,00		170137,00
Feb 28/22 TV DIGIT PLUS P	1390,00		169780,00
Feb 28/22 RECAUDO EFECTY		72800,00	168390,00
Ene 01/22 FIN DE AÑO			241190,00

168,390 valor que debe asumir el cliente

DESCONEXIÓN TARDIA

- Revisar si el descuento de cartera coincide con el fin de mes y el valor que debe asumir el cliente

Fecha	Tip. Transaccion	Debito	Credito	Saldo
Mar 01/22	DESCUENTO CARTE		168390,00	174812,00
Mar 01/22	IVA CARGO FIJO	1710,00		343202,00
Mar 01/22	IVA CARGO - LD	369,00		341492,00
Mar 01/22	IVA - TV DIGIT	6654,00		341123,00
Mar 01/22	DESCUENTO TELEF		1285,00	334469,00
Mar 01/22	CARGO FIJO TELE	12845,00		335754,00
Mar 01/22	DESCUENTO LD 30		216,00	322909,00
Mar 01/22	CARGO FIJO LD 3	2155,00		323125,00
Mar 01/22	INT ULTRAV 20MB		6529,00	320970,00
Mar 01/22	INT ULTRAV 20MB	65287,00		327499,00

En este ejemplo, el valor que debe asumir el cliente y el descuento de cartera es igual.

Después de identificar si la cuenta debe quedar en 0, se procede a hacer el calculo de los meses que no se deben cobrar, **en este ejemplo el descuento de cartera es igual a lo que el cliente debe asumir por lo cual el ajuste desde hacerse sin tener en cuenta ese descuento en el calculo.**

- Realizamos los cálculos de sumas y restas por lo cual el valor a ajustar debe ser igual saldo final y así se comprueba que le ajuste esta correcto.

	FEBRERO		MARZO		ABRIL				TOTAL SIN IVA	TOTAL CON IVA
CARGO FIJO TELE	459	-46	12845	-1285	12845	-1285	-4711	472	16213,44538	19294
CARGO FIJO LD 3	77	-8	2155	-216	2155	-216	-791	80	3236	3850,84
INT ULTRAV 20MB	2331	-234	65287	-6529	65287	-6529	-23941	2395	98067	98067
CARGO FIJO FUNC	357	-36	10000	-1000	10000	-1000	-3667	367	15021	17874,99
TV DIGIT PLUS C	1390	-139	38910	-3891	38910	-3891	-14269	1427	58447	69551,93
RECONEXION CART		38100							38100	45339
										253978



VALOR TOTAL DEL
AJUSTE CON IVA

Fecha	Tip. Transaccion	Debito	Credito	Saldo
Abr 30/22	FIN DE MES			253981,00
Abr 20/22	DESCUENTO TELEF	472,00		253981,00
Abr 20/22	DESCUENTO LD 30	80,00		253509,00
Abr 20/22	INT ULTRAV 20MB	2395,00		253429,00
Abr 20/22	DESCUENTO FUNC	367,00		251034,00
Abr 20/22	TV DIGIT PLUS D	1427,00		250667,00
Abr 20/22	IVA CARGO FIJO		627,00	249240,00
Abr 20/22	IVA CARGO - LD		135,00	249867,00
Abr 20/22	IVA - TV DIGIT		2440,00	250002,00
Abr 20/22	PROPORC. TELEFO		4711,00	252442,00



Este valor debe coincidir con el valor con los cálculos del ajuste y nos demuestra el calculo es correcto

DESCONEXIÓN TARDIA

- **ESCENARIO 1:** Cuando se evidencia que los meses que se deben ajustar por dx tardía hay conceptos de **DESCUENTO CARTERA** y estos se pueden reversar.

EJEMPLO:

```
Descripcion          AJUSTES
Ult.Actualz: ECF2818D  28/08/21 12:58:49 Fecha Compromiso de Pago: 0/00/00
SE VALIDA TICKETS 856440080 EN LA CTA 30229978 DEL DIA Ago 09/21 Tomado:
ICF7796A CON MARCACION "CAN IPC" SE DA PROCEDENCIA POR NEGACION DE
RETENCION DEL DIA Dic 15/20 18:08:59 ECF5554H VER F7 # 17 ASEGURAMIENTO
DE BAJAS - GE, SE TOMA SOLICITUD INICIAL DEL DIA Dic 01/20 14:11:41
ICM9612C, CUMPLIENDO PREAVISO A CORTE MES DE ENERO 2021 SIN EMBARGO SE
EVIDENCIA CTA DX POR MORA A FECHA Jul 19/21 SE DEJA MARCACION DE NO RX Y SE
ESCALA AJUSTE DESDE CORTE MES DE ENERO A LA FECHA, TICKETS PRINCIPAL
ESCALDO A OTRA AREA.
ECF6184C 28/08/21
```

- Al preaviso de enero la cuenta ya debía estar desconectada.
- Debemos validar si quedo con saldo pendiente el mes antes del preaviso. En este caso fin de mes de diciembre.

Ene 03/21	INT 30 MEGAS CA	48100,00	73665,00
Ene 03/21	CARGO FIJO TELE	13410,00	25565,00
Ene 03/21	CARGO FIJO LD 3	2155,00	12155,00
Ene 03/21	CARGO FIJO FUNC	10000,00	10000,00
Ene 01/21	FIN DE AÑO		
Dic 31/20	FIN DE MES		
Dic 03/20	EXTRACTO ENVIADO		
Dic 03/20	IVA CARGO FIJO	692,00	
Dic 03/20	IVA CARGO FIJO	1900,00	692,00-
Dic 03/20	IVA CARGO - LD	410,00	2592,00-

No tiene saldos
pendientes, en
diciembre la cuenta
quedo en 0

Activar Windows

- Se tiene en cuenta los pagos que realiza el cliente, el día Abr 27/21 pago de \$ 58900, el, el día Mayo 14/21 pago \$ 137340, el día Abr 28/21 hay un concepto de DESCUENTO CARTERA por valor de \$ 58835.
TOTAL PAGOS: \$ 196240.

Lea atentamente:

La cuenta estaba en 0 desde el día del preaviso, por lo cual **NO SE LE DEBE DEJAR SALDO A FAVOR O EN CONTRA, SI DENTRO DEL TIEMPO QUE HAY QUE AJUSTARLE HAY PAGOS Y LE CORRESPONDE AL CLIENTE ES LO UNICO QUE SI LE DEJAMOS A FAVOR.**

DESCONEXIÓN TARDIA

- Realizamos los cálculos de sumas y restas por lo cual el valor a ajustar debe ser igual saldo final y así se comprueba que le ajuste esta correcto.

CARGOS FIJOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	JUL	S. IVA	IVA
INT 30 MEGAS CA	48100	48100	-22333	9620	48100	48100	48100	-23276	204511	204511
CARGO FIJO TELE	13410	13410	-6227	2682	13410	13410	13410	-6489	50380	59952,2
CARGO FIJO LD 3	2155	2155	-1001	431	2155	2155	2155	-1043	9162	10902,8
CARGO FIJO FUNC	10000	10000	-4643	2000	10000	10000	10000	-4839	42518	50596,4
RECONEXION CART	38100								38100	45339
DESCUENTO CARTE	58835									-58835
										312466

La reversión, se calcula en contra por que en el calculo esa reversión no le pertenece al cliente y debemos dejar solo el valor de los pagos

Tengamos en
cuenta el valor
total de los
pagos



TOTAL PAGOS: \$ 196240

Valor total
con IVA



- Tengamos en cuenta el saldo que se debe ajustar, que el saldo que quedo pendiente

Fecha	Tip.Transaccion	Debito	Credito	Saldo
Jul 31/21	FIN DE MES			116233,00
Jul 19/21	IVA CARGO FIJO		920,00	116233,00
Jul 19/21	IVA CARGO FIJO		335,00	117153,00
Jul 19/21	IVA CARGO - LD		199,00	117488,00
Jul 19/21	INT 30 MEGAS PR		23276,00	117687,00
Jul 19/21	PROPORC. TELEFO		6489,00	140963,00
Jul 19/21	PROPORC. LD 30		1043,00	147452,00
Jul 19/21	PROPORC. FUNCIO		4839,00	148495,00
Jul 03/21	AVISO FINAL			153334,00
Jul 03/21	IVA CARGO FIJO	692,00		153334,00
				Más...

Saldo
pendiente

- Ahora cuando ya tenemos el valor total de las sumas y restas, el valor del pago y el valor del saldo pendiente vamos a realizar la prueba y confirmar que el calculo sea el correcto, recordando que le debo dejar al cliente solo el valor en este caso de los pagos

DESCONEXIÓN TARDIA

CALCULO	312466
PAGOS	196240
SALDO PENDIENTE RR	116233

Hacemos la diferencia con el valor del calculo y el valor de los pagos y nos debe coincidir con el valor pendiente de RR,

CALCULO		PAGOS		
312466	-	196240	=	116233

Lea atentamente:

RECUERDA QUE A FAVOR DEJAMOS SOLO EL PAGO DEL CLIENTE POR LO CUAL EL RESULTADO EN ESTE PAGO, EL CALCULO QUEDO CORRECTO.

- Al realizar la prueba se confirma que el ajuste esta bien, por lo cual se procede a ajustar los valores sin IVA DEL CALCULO REALIZADO.

ES DE TENER EN CUENTA
QUE ES **OBLIGATORIO**
REALIZAR LA
COMPROBACION DEL
AJUSTE POR
DESCONEXIÓN TARDIA, Y
**ASI ASEGURAR QUE EL
CALCULO REALIZADO ES
EL CORRECTO.**

