

CLARO

Formación continua

ATENTO



REFUERZO

❑ DIFERENCIA DE TARIFAS.



DIFERENCIA DE TARIFAS

CUANDO SI APLICAR UN AJUSTE.

- ✓ Ofrecimiento realizado en donde se evidencie renta ofrecida.
- ✓ Cuando tiene campaña correctiva.
- ✓ Cuando la renta proyectada es superior a la pactada.



CUANDO NO APLICAR UN AJUSTE

- ✖ Cuando la renta proyectada es menor a la pactada.
- ✖ Cuando no tiene campaña correctiva aplicada.
- ✖ Cuando la cuenta es desconectada por mora real , pierde beneficio.
- ✖ Cuando presenta campaña por mas tiempo de lo ofrecido.



EN ESTA HERRAMIENTA DEBEMOS REALIZAR LOS CALCULO POR DIFERENCIAS DE TARIFAS.

INGRESE VALORES FACTURADOS EN HISTORIAL DE CREDITO

	Ingrese Valor Facturado de Cada Servicio	IVA	TOTAL
TOTAL FACTURADO			

Se solicita ajuste por diferencia de tarifas según renta facturada en RNT \$0 y la tarifa en reclamación \$0 con una

2 SELECCIONE EL ESTRATO Y EL CICLO DE FACTURACIÓN

LIMPIAR

Volver

Estrato de Unidad de Vivienda

☐ Estrato 1
 ☒ Estrato 2
 ☐ Estrato 3
 ☐ Estrato 4
 ☐ Estrato 5
 ☐ Estrato 6
 ☐ Estrato NLT
 ☐ Estrato NG

Ciclo de Facturación

☒ Ciclo 1
 ☐ Ciclo 2
 ☐ Ciclo 3

3 INGRESE EL VALOR CONTRATADO POR EL CLIENTE

VALOR RENTA CON IVA

LA DIFERENCIA DE FASES DE:

≠ \$ 0

4 INGRESE LAS FECHAS SEGUN CORRESPONDA

FECHA DE INICIO DE NOVEDAD

1/11/2020

FECHA DE SOLUCIÓN

4/02/2021

5 REGISTENº CONTRATO O ID GRABACIÓN

CONTRATO CON ID N°

6 VALIDACION DE RESULTADOS

	TOTAL	IVA	VALOR A DISPUTAR
	\$ 0	\$ 0	NO GENERAS DISPUTAS
	\$ 0	\$ 0	NO GENERAS DISPUTAS
	\$ 0	\$ 0	NO GENERAS DISPUTAS

COMO DEBO VALIDAR UN AJUSTE POR DIFERENCIA DE TARIFAS:

1: VALIDAR LA SOLICITUD DE AJUSTE:

Leer detenidamente cual es la solicitud, que fechas y que soporte están dejando en las notas.

```
CTS007S2          NOTAS ESPECIALES DEL SUSCRIPTOR

Cuenta      : 52679206    ACTIVO          La nota expira el:    0/00/00
Numero de Nota.....: 70          Recordatorio el   :    0/00/00
2240 LILIA MEJIA
CL 12 23-28 APT PISO1          PALMIRA          002
Tipo de Nota.....:      Note Priority .....: 99
Descripcion      AJUSTES
Ult.Actualz: ECF7059D  31/05/21 17:06:38  Fecha Compromiso de Pago: 0/00/00
AJUSTES
Se solicita ajustes por difetencia de renta. Se le ofrecio una retencion el
dia      Mar 24/21   11:14:44   Tomado:      ECF5147D   con marcacion can 2re
carpeta numero 102 soporte ECF28765 → ASEGURAMIENTO DE BAJAS REVISION QA .
SE LE Ofrece al cliente renta por valor
$ 76.720 no se le qarntizo la renta la llamada no esta y el cliente esta
reclamado por favor dar favoravilidad a la reclamacion del cliente
agradezco mucho de su colaboracion  ajustar mes de abril y mayo para que
se garantize solo los $ 76.720.
```

2. VALIDACION DE SOPORTES

```
Cuenta      : 52679206      ACTIVO      La nota expira el:      0/00/00
Numero de Nota.....: 102      Recordatorio el :      0/00/00
2240 LILIA MEJIA
CL 12 23-28 APT PISO1      PALMIRA      002
Tipo de Nota.....:      Note Priority .....: 99
Descripcion      ASEGURAMIENTO DE BAJAS REVISION QA
Ult.Actualz: ECF2876B      31/05/21 13:27:11      Fecha Compromiso de Pago: 0/00/00
ASEGURAMIENTO DE BAJAS REVISION QA

Se realiza escucha de la llamada del dia:      Mar 24/21      11:14:44      Tomado:
ECF5147D
login: 0      marcacion:      can 2re
OBSERVACIONES: EL CLIENTE SOLICITO LA CANCELACION
no esta la llamada en las grabadoras ni en la compartida por lo tanto se
debe dar favorabilidad por principio de informacion
```

Realizar la
validación
correcta de
los soportes.

3. VALIDAR EL HISTORIAL DE CREDITO.

Tener en cuenta los cargos fijos de los meses solicitados para el ajuste y llevarlos al calculador.

9-Desglosar

Fecha	Tip.Transaccion	Debito	Credito	Saldo
May 02/21	IVA - TV DIGI P	8990,00		207513,00
May 02/21	IVA - ARR DECO	1597,00		198523,00
May 02/21	CARGO FIJO TELE	12845,00		196926,00
May 02/21	TV DIGI PLUS CA	47312,00		184081,00
May 02/21	ARR DECO AD CAR	8402,00		136769,00
May 02/21	CARGO FIJO LD 3	2155,00		128367,00
May 02/21	MONTHLY RENTAL	56287,00		126212,00
May 02/21	CARGO FIJO FUNC	10000,00		69925,00
May 02/21	IVA	91,00		59925,00
May 02/21				59925,00

4. INGRESAR LOS VALORES EN EL CALCULADOR

Al digitar los valores del historial de crédito al calculador se debe validar el estrato de la cuenta y el corte de facturación.

1 INGRESE VALORES FACTURADOS EN HISTORIAL DE CREDITO

	Ingrese Valor Facturado de Cada Servicio	IVA	TOTAL
Internet	\$ 56.287		\$ 56.287
LTE	\$ 12.845		\$ 12.845
LD30	\$ 2.155	\$ 409	\$ 2.564
FUN	\$ 10.000	\$ 1.900	\$ 11.900
HD TV	\$ 47.312	\$ 8.989	\$ 56.301
HBO			
G			
FOX PREMIUM			
HOTPACK			
Arriendo Deco	\$ 8.402	\$ 1.596	\$ 9.998
Wi-Fi			
I5			
TOTAL FACTURADO			\$ 149.896

Se solicita ajuste por diferencia de tarifas segun renta facturada en RR \$ 143030,0 y la tarifa en reclamacion

2 SELECCIONE EL ESTRATO Y EL CICLO DE FACTURACIÓN

Claró

LIMPIAR

Volver

Selección de Unidad de Vivienda

Estrato 1 Estrato 2 Estrato 3 Estrato 4 Estrato 5 Estrato 6 Estrato N/A Estrato NG

Ciclo de Facturación

Ciclo 1 Ciclo 2 Ciclo 3

3 INGRESE EL VALOR CONTRATADO POR EL CLIENTE

VALOR RENTA CON IVA

\$ 110.900



LA DIFERENCIA DE FASES DE:

\$ 38.996

4 INGRESE LAS FECHAS SEGUN CORRESPONDA

FECHA DE INICIO DE NOVEDAD

2/05/2021

FECHA DE SOLUCIÓN

2/06/2021

5 REGISTRE CONTRATO O ID GRABACIÓN

CONTRATO CON ID N°

6 VALIDACION DE RESULTADOS

	TOTAL	IVA	VALOR A DISPUTAR
Internet	\$ 14.643	\$ 0	\$ 14.643
VOZ	\$ 4.009	\$ 640	\$ 3.369
FUN	\$ 3.096	\$ 494	\$ 2.602

ESTRATO DE LA CUENTA

CORTE DE FACTURA

RENTA PACTADA

TIEMPO A AJUSTAR

VALORES A AJUSTAR

VALORES DEL MES A AJUSTAR

EL VALOR TOTAL FACTURADO DEBE DE COINCIDIR CON EL VALOR DE RR

5. REALIZAR LA APLICACIÓN DEL AJUSTE



9=Desglosar

Fecha	Tip.Transaccion	Debito	Credito	Saldo
	PHÑ 1-392-0333			1992,00
Jun 02/21	TIGO	1989,00		1992,00
Jun 01/21	PSE EN LINEA		100090,00	3,00
Jun 01/21	FIN DE MES			100093,00
May 31/21	IVA		8578,00	100093,00
May 31/21	IVA SERVICIO DE		3542,00	108671,00
May 31/21	RECLAMO POR ARR		6720,00	112213,00
May 31/21	ERROR EN FACTUR		38424,00	118933,00
May 31/21	ERROR EN FACTUR		18639,00	157357,00
May 31/21	AJUSTE FACT @ S		47425,00	175996,00
				Más...
F3=Fin F4=Edad F5=Plegar/despl F7=Detail Age F8=Imp				
F10=Neto F15=Shw New Chg F12=Ante				
				F22=Ft

TENER EN CUENTA

Si en el análisis del ajuste se evidencia que la renta se garantiza con la campaña aplicada, el ajuste se debe realizar bajo calculo de campaña no aplicada, **NO** se debe aplicar por diferencia de tarifas .

Ejemplo:

```
BUEN DIA, SE SOLICITA AJUSTAR DIFERENCIA DE RENTA DEL MES DE MAYO POR  
OFERTA DEL DIA Abr 10/21 18:37:33 ECM3293J RADICADO 836092651 DONDE LE  
OFRECEN RENTA DE 79137 CON SOPORTE EN LA CARPETA 90 RETENCION POR FAVOR DAR  
FAVORABILIDAD QUE ES PROCESO DE CONTENCION, RECUERDA QUE PARA EL TITULAR  
SON TRANSPARENTES LAS POLITICAS DE CLARO MUCHAS GRACIAS; RADICADO  
NO.842217425 ajuste del mes de junio 2021
```

Al validar el soporte que mencionan en la solicitud de ajuste dice (carpeta 90)

```
Descripcion      RETENCION  
Ult.Actualz: ECM3293J 10/04/21 18:40:49 Fecha Compromiso de Pago: 0/00/00  
Servicios a Cancelar: Tv Básica+30MB+LTE  
Servicios Retenidos: Tv Básica+30MB+LTE  
Servicios Adicionales:  
Motivo Cancelación: Traslado (Aumento de tarifa)  
Renta total Inicial con iva: 79137  
Estrategia 1: 35%  
Estrategia 2: Traslado sin cobro y clausula  
Renta total final con iva: 79137  
Inicio y fin de campaña: 10-abr-2021 a 10-abr-2022  
Duracion Campaña: 12  
Sujeto a incremento anual y perdida de beneficios por mora:  
Radicado RR Nro: 836092651
```

En la carpeta 90 dice **ESTRATEGIA 1: 35%**

Se valida se le ofreció una campaña del **35%** y al realizar la validación de cálculos y al aplicar la campaña ofrecida **se cumple la renta pactada, NO SE APLICA** por diferencia de tarifas **se aplica por campaña no aplicada**

- Es de tener en cuenta que cuando la favorabilidad la da aseguramiento bajas debemos revisar las carpetas de esta área, si dentro de esas carpetas nos dicen que se escucho una grabación **NO DEBEMOS SOLICITAR LA GRABACIÓN.**
- Es de tener en cuenta que si aseguramiento bajas brinda la favorabilidad mencionando la renta pactada y al realizar la validación de la proyectada evidenciamos es menor a la pactada **NO APLICA EL AJUSTE, ASI LA FAVORABILIDAD LA ESTE BRINDANDO ASEGURAMIENTO BAJAS.**
- Es de tener en cuenta que cuando dentro de los servicios se facture **cuota repetidor** se debe validar las notas si la renta pactada incluye ese valor de cuota.



**ES UN TRABAJO DE TODOS
EL CONCIENTIZAR QUE PROCESOS
NOS GENERA DUDA Y EMPEZAR A
MEJORARLOS.**



SOMOS UN EQUIPO