

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 07 - Digital

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 30 DE MARZO AL 12 DE ABRIL 2026



PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS



ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



ACTIVIDAD



INCONVENIENTE CON PAGO



INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART





DESAFÍO TERMINADO

PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS



CONTEXTO

- Este procedimiento explica cómo atender a un cliente que manifiesta el deseo de dar de baja sus servicios fijos y/o móviles.
- Aplica para servicio fijo y móvil
- Aplica a clientes residencial y persona natural con giro. No aplica para funcionarios

PRINCIPIOS CLAVE DE ATENCIÓN

- **Indagación Profunda y Empática:** Siempre preguntar el motivo de la baja y escuchar activamente al cliente, mostrando genuino interés en ayudar.
- **Resolución en el Primer Contacto:** Independiente del canal de atención, intenta resolver el inconveniente que causa la intención de desconexión en el primer contacto.
- Si el cliente está molesto, deja que se exprese sin interrumpirlo y pide las disculpas por los inconvenientes que esta situación le ha provocado y refuézale que estás aquí para ayudarlo.
- **Transferencia o derivación asistida Informada:** Cuando sea necesaria la transferencia y/o derivación, asegurar que el siguiente nivel reciba toda la información relevante para evitar repeticiones al cliente.

IMPORTANTE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES EN UNA DESCONEXIÓN

	FIJO	MÓVIL
¿Quién solicita?	Titular o Tercero con Poder Notarial (poder notarial aplica solo para Sucursales). O persona natural con giro (Rut < 50M)	

¿Dónde solicita	Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención
¿Qué documentación se necesita?	Solo carnet de identidad vigente para realizar validación
Validación Identidad	Validación a través de N° de serie/documento en Registro Civil Los canales que ingresan desconexión son quienes realizan la validación de identidad correspondiente
Deuda	No es condicionante para la baja de servicios que el cliente presente deuda, por lo que NO SE DEBE USAR como argumento de retención . Si se debe sugerir pagar la deuda. Para estos casos ingresa una Inhibición de flujo de cobranza
Ingreso Desconexión	•Se debe informar que la baja de servicios, una vez realizada la solicitud, es de 1 día hábil. NO SE DEBE indicar 24 horas ni otro plazo distinto. •Sólo si cliente lo solicita y/o acepta, se debe ingresar en una fecha distinta o según DOM.
Numeración Telefónica	El número telefónico no se pierde. Por regulación el número entra en hibernación (reserva): - Baja voluntaria: El número telefónico se reserva por 2 años - Baja involuntaria (mora): El número telefónico se reserva por 180 días. Si el cliente desea portar su número no debe solicitar la baja y solicitar la portabilidad en la nueva compañía

Equipos	No debes indicar al cliente que lleve los equipos a sucursal. El retiro de equipos puede tardar hasta 60 días, sin embargo, debes dar la tranquilidad al cliente de que no se seguirá cobrando el servicio.	No es condicionante si cliente tiene equipo en arriendo para solicitar la baja de la línea. Se debe explicar que las cuotas pendientes se seguirán facturando o bien, puede realizar la aceleración de cuotas.
Cobros post desconexión	El servicio fijo se factura mes en curso, sin embargo, el cliente puede solicitar la baja de sus servicios en cualquier momento. En el caso de consumos como llamadas larga distancia, eventos VTR+, etc. se debe informar al cliente que se facturará una última boleta cobrando estos conceptos que se facturan desfasados.	El servicio móvil se factura mes vencido por lo cual la desconexión de la línea generará una última boleta con el cobro proporcional desde el día de inicio del ciclo hasta el día que se ingresa la desconexión. Esta información siempre debe entregarse al cliente.

DESCONEXIÓN SVA

- La eliminación de un servicio de valor agregado (SVA) es un pedido de MODIFICACIÓN, e implica que la cuenta del cliente se reducirá en costos, desde la próxima factura.

SVA: Servicio Valor Adicional. Estos pueden ser d-BOX, Extensores, servicios adicionales al teléfono, entre otros. Revisa los SVA vigentes en el Plan Comercial [AQUÍ](#)

- Las solicitudes de eliminación exclusivas de SVA's no deben ser transferidas a Retención.

MATRIZ

MATRIZ DE ATENCIÓN BAJA SVA's	
Plataformas que aplica	Todas las plataformas de atención primera línea Voz y No Voz
Quién puede eliminar	Sólo titular
Validación Titular	Validar N° de serie de la Cédula de Identidad del titular en Registro Civil
Consideraciones	. Validar la cuenta de Servicio de donde se eliminará el SVA . Los servicios adicionales no se cortan luego de que termina la oferta. Es el cliente que debe solicitar la eliminación. . Informar del vencimiento de la oferta asociada según corresponda. El tener conocimiento de su fecha de facturación le permitirá al cliente saber cuándo puede

	dar de baja un adicional, para evitar cobro de días proporcionales. . Cuenta debe estar al día. No ingresar la modificación si el cliente tiene valores en cobranza o boleta del mes vencida. . NO se puede agregar y eliminar SVA en un mismo pedido, se debe realizar en pedidos separados. . Siempre confirma con el cliente el N° de serie del dbx a eliminar, para ingresar en sistema el dbx correcto.
Gestión	Según el SVA a eliminar, guíate por el paso a paso de eliminación SVA
Registro	. Registra en Andes según corresponda . Incluir en la Tipificación #BAJA SVA

DESCONEXIÓN CANALES PREMIUM

- **Aplica para los canales Premium:** FOX Sport Premium, Pack Adulto y TNT Sport y las aplicaciones de Streaming: Universal+, Estadio TNT Sport, HBO GO, HBO MAX.
- Para el ingreso de descuentos y/o desconexión de canales apóyate en [sección modulares de Retención](#)
- **IMPORTANTE:** Recuerda que debes transferir a Retención Premium solo clientes que se encuentren en estado ACTIVO y no clientes SUSPENDIDOS.

MATRIZ

MATRIZ DE ATENCIÓN BAJA CANALES PREMIUM

¿Quién puede eliminar?	Sólo titular		
Validación Titular	Validar N° de serie de la Cédula de Identidad en Registro Civil		
	NO	NO VOZ – 105 - B2B y Sucursales	Retención Premium
Cliente solicita desconexión canal Premium	Transfiere a plataforma de Retención Premium	1. Indaga con el cliente el motivo de baja del canal, quién utiliza el servicio, etc 2. Según la información entregada, aplica retención de forma escalonada: a. Retención por atributo o contenido b. Retención por DOM - Coméntale al cliente que dado a que ya lo tiene cancelado hasta X día del mes (revisar ciclo o DOM del cliente), sugiérele que nos contacte el último día según su período facturado. c. Retención con descuento - Ofrece descuento especial si lo indica plan de retención de canales Premium e ingresa en sistema el descuento. d. Si el cliente ya cuenta con un dscto del canal premium, debes darlo de baja antes de aplicar el nuevo descuento de retención e informar al cliente que al entregar el nuevo dscto perderá el dscto actual. 3. Si cliente No acepta las alternativas	
Cliente No reconoce el cobro de canal Premium			
Cliente reclama por el alto precio de su cuenta y tiene contratado Canales Premium	. Si cliente solicita la baja se transfiere a Retención Premium . Si cliente no solicita la baja del canal, debes atender según corresponda a lo indicado por el cliente.		

		entregadas, ingresa la desconexión del canal	
Cliente desea desconectar sus servicios principales (SSPP) y tiene contratado canal Premium	Transfiere de forma asistida a plataforma de Retención de SSPP	Deriva al cliente a ingresar su solicitud a través de Sucursal Virtual	N/A



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

PUNTOS CLAVES DE LA ATENCIÓN

- Este procedimiento aplica para clientes con servicios fijos y móviles.

ALCANCE

PUNTOS CLAVES DE LA ATENCIÓN

- Para realizar una actualización de plan los servicios deben encontrarse **activos y con cuenta al día (sin boleta vencida)** En caso de que tenga la boleta vencida, indicar que no es posible generar un cambio de plan y que nos contacte cuando su boleta esté regularizada.
- Se permite realizar actualización de promoción **sólo una vez por cada DOM** (Ciclo de Facturación).
- Informa **según el PLAN COMERCIAL los cargos con respecto a la contratación**. Si el cliente solicita la misma oferta (descuentos) que para clientes nuevos, explica que dicha oferta ha sido entregada en la contratación de los servicios y ofrece la mejor oferta según tu canal de atención.
- Recordar al cliente que **pierde promociones de venta y/o descuentos iniciales** si es que modifica la promoción contratada.
- Al realizar un **Upgrade de plan** considerar que, si tiene el PAC/PAT con límite, éste puede quedar rechazado en caso que el valor a pagar supere dicho límite.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

	FIJO	MÓVIL
¿A quién entregar atención?	Esta atención se puede dar al titular o tercero con poder notarial (poder notarial aplica solo para Sucursales)	

¿En qué canal de atención?	Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención sea presencial o remoto
Validación Identidad	Valida la identidad del titular según la publicación POLÍTICA DE VALIDACIÓN IDENTIDAD
Verifica	• Verifica que los servicios estén activos. Apóyate de la publicación ESTADO DEL SERVICIO. • Revisa si existe deuda apoyándote de la publicación CÓMO REVISAR LA DEUDA. • Consultar al cliente a qué plan desea cambiarse • Valida vigencia de datos y en caso de no coincidir deben ser actualizados apoyándote en la publicación MODIFICACIÓN DE DATOS

FIJO

- Los clientes de la comuna de PUNTA ARENAS solo tienen disponible el producto fijo de internet, si el cliente desea actualizar su plan a uno dúo o triple pack, debes informar que no se encuentran disponibles los servicios de TV y Telefonía.
- Si cliente indica que quiere realizar cambio de plan y tiene casilla de correo VTR.net, debes informar que ésta se pierde.
- Si la actualización de promoción incluye un alta de servicio, revisa las validaciones de venta en [VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA](#).

CALL CENTER VOZ Y NO VOZ —

MATRIZ DE ATENCIÓN		
GESTIÓN		
SITUACIÓN	CALL CENTER	NO VOZ
Cambio implica aumentar un servicio principal o aumentar el valor mensual de dicho plan (Upgrade)	1. Consulta el plan al cual se desea cambiar, asesorando según las necesidades del cliente. 2. Según lo indicado y revisando la oferta comercial vigente, realiza la actualización de promoción (Upgrade). Apóyate en la publicación Paso a Paso Actualización de Promoción Fijo y Móvil	
Cambio implica eliminar alguno de los servicios principales	Transfiere a retención, según la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y	Derivar al cliente a ingresar solicitud a través de la Sucursal Virtual

	<u>ESCALAMIENTO A SUPERVISOR</u>	
Cliente busca un plan más económico que el actual	1. Revisa en Productos Instalados si tiene activo SVA y/o Canales Premium. 2. Si cliente tiene SVA y/o canales premium activos en su plan, recomienda al cliente que la forma para bajar el precio de su plan es eliminando SVA y/o Canales Premium que tenga activos. 3. Si el cliente acepta, elimina el o los SVA de su cuenta y después eliminar Canales Premium, puedes apoyarte con la publicación <u>PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS - MODULAR</u>	
	4. Si el cliente NO acepta o no posee un plan más económico , informa que será atendido por nuestro equipo especialista para realizar la modificación. Deriva a la plataforma de Soporte Diferido por medio de la <u>WEB DE ESCALAMIENTO</u>. Apóyate del siguiente script: "Sr(a). [Nombre], su solicitud de [gestión] ha sido escalada a nuestro equipo especialista. En un plazo máximo de 1 día hábil, se comunicarán con usted para dar continuidad a su requerimiento.	4. Si el cliente NO acepta o no posee un plan más económico, informa que será atendido por nuestro equipo especialista para realizar la modificación. Deriva a Soporte Diferido por medio de la <u>WEB DE ESCALAMIENTO</u>. Apóyate del siguiente script: "Sr(a). [Nombre], su solicitud de [gestión] ha sido escalada a nuestro equipo especialista. En un plazo máximo de 1 día hábil, se comunicarán con usted para dar continuidad a su requerimiento. El contacto se realizará

	El contacto se realizará desde una línea 600, por lo que le recomendamos estar atento(a) para poder avanzar con su caso lo antes posible." Si cliente ya cuenta con un plan más económico y no tiene servicios adicionales que puedas eliminar, informa a cliente lo siguiente: "Sr(a). informo que usted ya cuenta con un plan más económico contratado" Si cliente NO acepta e insiste el bajar costos, Deriva a Retenciones según la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR	desde una línea 600, por lo que le recomendamos estar atento(a) para poder avanzar con su caso lo antes posible." Si cliente ya cuenta con un plan más económico y no tiene servicios adicionales que puedas eliminar, informa a cliente lo siguiente: "Sr(a). informo que ya cuenta con un plan más económico contratado" Si cliente NO acepta e insiste el bajar costos, Deriva a Retenciones según la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR
Cambio a Plan Sport	. Cliente sólo internet y desea cambiarse a uno de los planes SPORT, realiza una actualización de promoción. Apóyate en la publicación Paso a Paso Actualización de Promoción Fijo y Móvil . Cliente internet y televisión quiere agregar TNT SPORT, realiza un pedido de modificación para agregar el canal premium. Apóyate en la publicación Venta de Canales Premium. . Cliente con 2 play o triple pack quiere cambiarse a uno de los planes SPORT, transfiere a Retención	

Cambio por Sucursal Virtual	1. Si el cliente por algún motivo no pudo realizar la actualización de plan por sucursal virtual, deriva a la plataforma de Soporte Diferido por medio de la <u>WEB DE ESCALAMIENTO</u>. Apóyate del siguiente script: "Sr(a). [Nombre], su solicitud de [gestión] ha sido escalada a nuestro equipo especialista. En un plazo máximo de 1 día hábil, se comunicarán con usted para dar continuidad a su requerimiento. El contacto se realizará desde una línea 600, por lo que le recomendamos estar atento(a) para poder avanzar con su caso lo antes posible."	Si el cliente por algún motivo no pudo realizar la actualización de plan por sucursal virtual, <u>deriva a soporte diferido</u>.
INFORMA	Si realizaste la actualización de Promoción, entrégale el detalle de lo que realizaste en la cuenta del cliente, apóyate con la publicación <u>PROTOCOLO DE CIERRE CAMBIO DE PLAN</u>	



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Question

01/01

Si la actualización de promoción es gestionada por la plataforma de retención, esta podrá ser ingresada con boleta vencida. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

INCONVENIENTE CON PAGO



PROCEDIMIENTO

Detallar como atender a clientes que presentan inconvenientes con un pago realizado por su servicio fijo o móvil.

ALCANCE

Aplica para clientes con servicios **fijos o móviles**.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

	CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE INCONVENIENTES EN UN PAGO
¿Quién lo solicita?	Titular o Tercero usuario del servicio.
¿Dónde se puede solicitar?	Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center Voz, No Voz y Sucursales.
¿Qué documentos se debe presentar?	Para traslados de pago y pagos no aplicados se debe presentar el comprobante de pago legible .
Validación de Identidad	No aplica validación de identidad para este procedimiento
¿Cuánto demora en reflejarse un pago?	El plazo en que se refleja un pago va a depender del recaudador en donde éste sea realizado: • Pagos en Sucursal VTR / VTR.COM (Pago express y Sucursal Virtual): Tiempo de aplicación de máximo de 3 días hábiles. • Pagos en recaudadores externos: Tiempo de aplicación de máximo de 2 días hábiles.

¿Cuándo se debe ingresar una Solicitud de Servicio por un Pago no Aplicado?	La solicitud de servicio debe ser ingresada POSTERIOR AL PLAZO DE APLICACIÓN DEL PAGO, dependiendo del recaudador que haya utilizado el cliente. NO ANTES.
Correcto ingreso de la Solicitud de Servicio	• SIEMPRE DEBES COMPLETAR TODOS LOS CAMPOS OBLIGATORIOS dentro de la solicitud de servicio, para que pueda ser atendida por el área especialista. • SIEMPRE DEBES CONFIRMAR QUE LA SOLICITUD QUEDE EN ESTADO DERIVADA, si queda en estado abierto la solicitud no llegará al equipo resolutor. • SIEMPRE DEBES INDICAR EL RECAUDADOR DENTRO DE LA SOLICITUD, que es donde el cliente realizo el pago, estos pueden ser presenciales como Caja presencial VTR, Sencillito, Líder, Servipag, Caja Vecina ServiEstado y Unired, u Online como Servipag.com, VTR.com, Pago electrónico Banco Estado, Pago electrónico Banco Santander, Sucursal Virtual y APP VTR. No debes confundir este dato con el medio de pago (efectivo, débito o crédito).
Para el segmento empresas	• Si el pago se realizó mediante transferencia bancaria, el escalamiento debe gestionarse directamente a pagotransferenciasempresas@clarochile.cl. En estos casos, no corresponde ingresar SS/CASO. • Para pagos efectuados a través de recaudadores externos (por ejemplo, Servipag, BancoEstado, entre otros), se debe ingresar SS/CASO y el escalamiento corresponde al área de Recaudación. • Zumpago -> SoporteCajasRecaudacion@clarochile.cl

VERIFICACIONES

VERIFICACIONES PREVIAS PARA DETERMINAR EL INCONVENIENTE

1. Verifica si existe saldo pendiente de pago en la cuenta de facturación del servicio del cliente. Apóyate de la publicación [CÓMO REVISAR LA DEUDA](#).

- 1.1. Si no tiene saldo pendiente de pago verifica si el servicio se encuentra activo o suspendido.
 - a. Si se encuentra activo, quiere decir el pago se encuentra correctamente impactado.
 - b. Si se encuentra suspendido, continúa con el apartado SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA.
- 1.2. Si tiene saldo pendiente de pago, continúa con el paso N°2.

2. Verifica el método de pago que utilizó el cliente. Consulta al cliente el método utilizado o verifica en sistema cuál está registrado:

- 2.1. Medio Pago no Contratado: continúa con el paso N°3.
- 2.2. Pago Automático: Verifica que el PAC – PAT esté activo. Apóyate en la publicación [PAGO AUTOMÁTICO \(PAC – PAT\)](#).
- 2.3. Descuento por Planilla: Deriva al cliente a la entidad de su convenio del que es parte para que pueda revisar el detalle del descuento que se le realiza.

3. Confirma si el pago se realizó por error en otra cuenta.

- 3.1. Si el cliente sólo posee una cuenta de facturación, continúa con el paso N°4.
- 3.2. En caso que el cliente posea más de una cuenta de facturación, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas. Revisa si el monto y la fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a una cuenta distinta. Si el pago está en otra cuenta, resuelve según la información del apartado TRASLADO DE PAGOS. Si el pago no está en otra cuenta, continúa con el paso N°4.

4. Revisa si el pago fue asignado correctamente, para esto, en la pestaña pagos de la cuenta de facturación, revisa si aparece el total pagado en la columna sin asignar. Además, verifica que exista un saldo a favor (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente pero no fue asignado al saldo).

- 4.1. Si existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado PAGO NO ASIGNADO.

- 4.2. Si no existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado PAGO NO APLICADO.
- 4.3. Si el pago se encuentra reversado, es decir, en la columna reversado se muestra la letra Y, resuelve según la información del apartado REVERSA DE PAGO.

IMPORTANTE

Información de la entidad recaudadora: en Andes, en el perfil de facturación, se pueden ver los pagos realizados por cada cliente. Estos pagos aparecen con siglas o abreviaturas:

Recaudador	ANDES
Boton Khipu	KIPU
Boton servipag	BPSP
Boton webpay	BPWP
Boton Banco estado	BPBE
Caja Vecina	CVEC
Multicaja	MTCA
PAC	PAC BCI
Pago Expres	CPEWP
PAT	PAT Transbank
PEC Banco estado	BCOE
Pec Santander	BSAN

Recaudador	ANDES
Presto	PRES
Sencillito	SENC
Servipag caja	SPAC
Servipag Express	SPAE
Servipag portal	SPAW
Sucrsal Virtual	CSVWP
Sucursal	Caja Presencial
Unired caja	UNIM
Unired portal	UNIP
Zumpago	ZUMP

SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Este procedimiento aplica **SOLO para clientes que tengan su pago registrado y un pedido de reanudación pendiente** en el o los servicios afectados.

- Debes revisar que la suspensión no se deba a una Suspensión Transitoria. Apóyate de la publicación [SUSPENSIÓN TRANSITORIA](#).

MATRIZ DE ATENCIÓN

MATRIZ DE ATENCIÓN SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA		
Pasos		Gestión
¿Qué revisar?	1. Validar pago	Si el pago está registrado, revisa que exista un pedido de reanudación pendiente en Andes (Paso 2)
		Si el pago no está registrado aplica procedimiento de Pago No Aplicado
	2. Pedido de Reanudación en Andes	a) Si existe pedido de reanudación al servicio afectado y este no se ha activado aún, ingresa los datos del cliente en el formulario .
		b) Si NO existe pedido de reanudación y el servicio se encuentra suspendido, ingresa una inhibición; si el servicio no se activa post inhibición, ingresa los datos del cliente en el formulario . Datos a ingresar: Rut - N° de contacto - N° de cuenta de servicio afectada
		Si no existe pedido de reanudación pendiente y el servicio está activo, aplica procedimiento de INCONVENIENTES INTERNET FTTH -HFC
Informa		“Sr/Sra. XXX, lamentamos los inconvenientes que esto puede estar generando, sin embargo, escalé su caso con urgencia y en un plazo máximo de 3 horas sus

	servicios se encontrarán activos. Le contactaremos al número indicado cuando los servicios se restablezcan”
Registra	Atención Comercial → Pago → Pago no Aplicado Registra en la atención: Nombre de la persona que atendemos Motivo de la atención Información entregada Gestión realizada

REVERSA DE PAGOS

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Las reversas de **pago en efectivo** pueden ocurrir cuando el pago es correctamente recepcionado por recaudadores externos pero el sistema no los reconoce y no los asigna a la cuenta. Para gestionar este tipo de casos, debes apoyarte del apartado **PAGO NO APLICADO**.
- Las reversas de pago con **tarjetas (en Transbank o pago express de VTR)** pueden ocurrir porque el pago del cliente sufre un inconveniente y no es procesado con éxito. Se debe a dificultades de comunicación entre Transbank y VTR.
- Si el **pago es reversado**, el proceso se anula y el pago es devuelto (abonado) a la cuenta bancaria o tarjeta de crédito del cliente, pero la restitución de los fondos tarda hasta **3 días hábiles** luego de efectuado el pago. Como el pago no se concreta, VTR nunca recibe el pago y la deuda del cliente no es rebajada. El cliente debe pagar nuevamente los servicios de VTR

- En caso de no encontrar el registro de un abono por el mismo valor que pagó, el cliente debe **contactar a su banco** para solicitar mayor información del pago.
- Para clientes que pagaron a través del Pago Express en [VTR.COM](https://vtr.com) y tuvieron este inconveniente, se les envía un correo en horario PM (15:00 aprox.).

MATRIZ DE ATENCIÓN

MATRIZ DE ATENCIÓN REVERSA DE PAGO	
GESTIÓN	1. Informa al cliente que su pago no fue procesado con éxito. Si se descontó monto en su cuenta, la entidad recaudadora tiene hasta 3 días hábiles para hacer la devolución del dinero.
INFORMA	Si no se descontó monto en la cuenta del cliente: Voz y Sucursales <i>Sr(a). XXXX, el pago que usted realizó no fue procesado con éxito, es por esto que el saldo no fue descontado de su cuenta. Lo invitamos a pagar su boleta a través de VTR.COM.</i> No Voz <i>XXXX, el pago que realizaste no fue procesado con éxito, es por esto que el saldo no fue descontado de tu cuenta. Te invitamos a pagar tu boleta a través de VTR.COM.</i> Si se descontó monto en la cuenta del cliente: Voz y Sucursales <i>Sr(a). XXXX, el pago que usted realizó no fue procesado con éxito. Debe esperar hasta 3 días hábiles para la devolución de su dinero. Si aún no tiene respuesta, debe contactarse directamente con su banco.</i>

No Voz

XXXX, el pago que realizaste no fue procesado con éxito. Debes esperar hasta 3 días hábiles para la devolución de tu dinero. Si aún no tienes respuesta, debes contactarte directamente con tu banco.

REGISTRA

Atención Comercial → Pago → Pago no Aplicado

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención
- Información entregada
- Gestión realizada



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART



Este procedimiento aplica para resolver inconvenientes tanto de Dbox Smart/Box TV y HDMI STICK

DEBES SABER —

- Este procedimiento aplica para sucursales, call center voz y no voz
- Esta atención puede ser brindada al titular o usuario, excepto para la entrega del PIN de compras/parental y el saldo VOD, que debe ser proporcionado solo al titular de la cuenta
- Dbox Smart es compatible con tecnología HFC y FTTH
- El HDMI STICK sólo se puede conectar vía wifi, no por cable ethernet
- Si generas una vista técnica debes Indicar al cliente que los trabajos en su domicilio pueden demorar hasta 1 hora y media si tiene red HFC y hasta 3 horas si tiene red FTTH, si no sabes cómo ver el tipo de red del cliente puedes revisar VER TIPO DE RED FTTH O HFC
- Recuerda que el Dbox Smart funciona a través de internet y sólo conectado a internet hogar (NO ES COMPATIBLE CON OTRAS COMPAÑÍAS NI TAMPOCO CON LOS DATOS DEL MÓVIL)
- Si el cliente no se encuentra en su domicilio, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su equipo.
- El D-box Smart funciona solo en televisores con conexión HDMI, no funciona con televisores con puerto GPMI (General Purpose Media Interface)
- Si el inconveniente es por que aparece el mensaje PANTALLA BLOQUEADA, revisa la publicación CLIENTE CONSULTA POR MENSAJE DE BLOQUEO DBOX SMART
- Si el cliente VTR menciona que en su Smart TV ve logos que corresponden a la compañía CLARO, o cliente CLARO ve logos VTR, debes ingresar una visita técnica para el reemplazo del decodificador:
 - TIPO: Televisión
 - ÁREA: Reparación técnica
 - SUBÁREA: Mensaje de suscripción
- **CONSIDERACIONES EXCLUSIVAS VTR ->** El D-box Smart NO es compatible con SVA Mira Quien Llama

REVISIONES OBLIGATORIAS

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN
1. Revisa en Andes el estado comercial del servicio, el que debiese ser ACTIVO. Si está suspendido, explica al cliente que el servicio debe estar activo para poder entregar soporte.			

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN
2. Descartar falla masiva, revisando el color del semáforo Dificultad de servicio detectado VERDE -> No hay falla masiva ni trabajos en el sector. Continúa la revisión ROJO -> Indica falla masiva o trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información que contiene AMARILLO -> Indica trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información que contiene			

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN
1. Revisa si la cuenta estuvo en un proceso de cobranza en las últimas 72 hrs.: Si pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas a. Solicitar al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el cablemódem a la electricidad). Deberás esperar máximo 5 minutos desde la confirmación del reset eléctrico. Apóyate con el siguiente script: <i>"Sr(a) XXX, le pido por favor desenchufar el modem de la electricidad y luego volver a conectarlo. Esto puede tardar unos minutos, espere en línea mientras revisamos el estado de su módem."</i> b. Luego, valida si el servicio se reestableció. Si el inconveniente no se resuelve, continúa revisando.			

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN
Revisa la sección Contingencias en Somos Clave, asociada a Televisión. Si existe una publicación informando que el servicio de televisión con Dbox Smart/HDMI Stick está afectado, informa según lo que indica en la publicación. Una vez que hayas realizado todas las revisiones, consulta al cliente cuál es el inconveniente que presenta: - APARECE UN CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA C - APARECE UN CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA V - APARECE UN CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA A - SIN SEÑAL - SIN AUDIO - PANTALLA EN NEGRO - IMAGEN CONGELADA - MENSAJE DE SUSCRIPCIÓN - MENSAJE "LOADING"/ "CARGANDO" - ANDROID DESMAYADO (ANDROID RECOVERY)			

Consulta al cliente cuál es el inconveniente puntual. Elige uno de los botones publicados en Clave para continuar tu atención:

CÓNTROL REMOTO - SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES

Se enciende luz roja/No enciende ninguna luz

Indicador de que las pilas están descargadas o no tienen suficiente carga para el funcionamiento óptimo. Recomienda al cliente hacer un cambio de pilas.

Informa al cliente que cuando las baterías (Pilas) del control remoto alcance un 20% o menos de carga, aparecerá un mensaje indicando batería baja, este mensaje se mostrará cuando:

- Se encienda el dBox Smart
- Cada 3 horas.
 - El mensaje que aparecerá un mensaje
 - El Cliente debe ACEPTAR para que desaparezca el mensaje.
 - Si el Cliente cambia las pilas (baterías) por unas nuevas, el mensaje desaparecerá permanentemente hasta que vuelvan tener un 20% o menos de carga.



Enciende luz led amarilla/anaranjada

A	B	C Y D	E	
---	---	-------	---	--

- Realiza el **pareo del control con TV** de este procedimiento.
- Si el cliente **no tiene señal de TV**, debes continuar según el procedimiento SIN SEÑAL de este procedimiento.
- Si el cliente **tiene señal de TV** pero no puede controlar el volumen, guía al cliente con los siguientes pasos:
 - **a.** Presionar durante 5 segundos el botón HOME+ TIVO. La luz led quedará encendida en color rojo



A	B	C Y D	E	
---	---	-------	---	--

b. Presionar **3 veces el botón bajar volumen;** luego presionar el botón TIVO. Este comando hará que la luz del control parpadee 3 veces y luego se apague.



A	B	C Y D	E	
---	---	-------	---	--

c. Indica al cliente presionar **cualquier tecla EXCEPTO el de encendido**

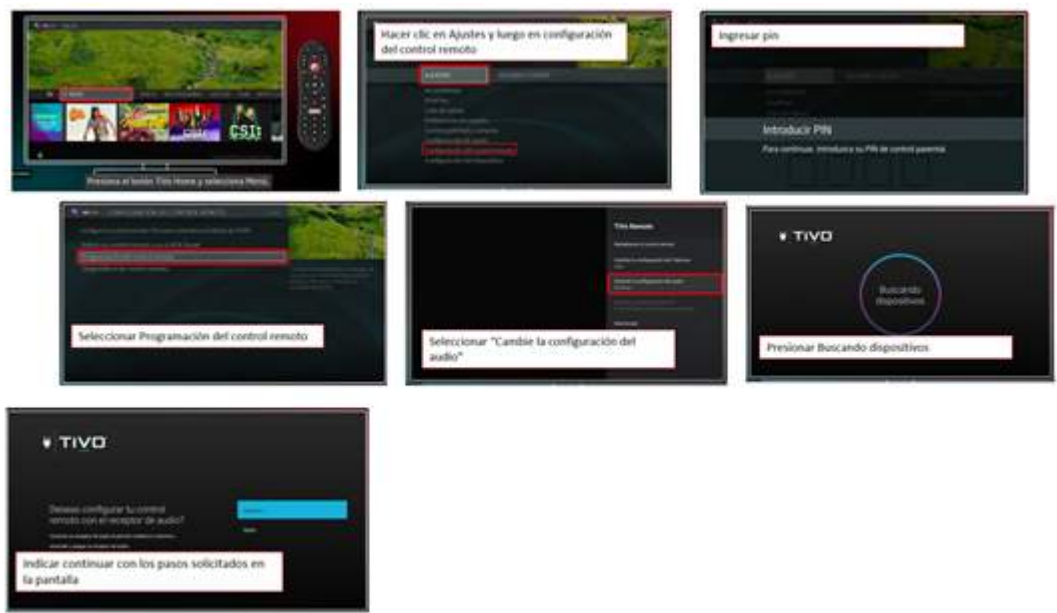
d. La pantalla mostrará esta imagen

- Si el cliente tiene el decodificador **modelo FUSE**, solicita presionar el botón lateral para llegar a la misma pantalla



A	B	C Y D	E	
---	---	-------	---	--

e. Solicitar al cliente **probar los comandos del volumen**. Si estos no cambian el volumen de la televisión, indica los siguientes pasos:



A	B	C Y D	E	
---	---	-------	---	--

f. Si aún así, no se cambia el volumen de tv, informa al cliente que su televisor no es compatible con el control remoto, por lo que debe ocupar tanto el control del decodificador como el de la televisión.



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 07 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
07!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón

"Finalizar"

FINALIZAR