

# VTR - DESAFÍO DE LA SEMANA N° 23 - Trainers

## ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- Considera, que 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 04 AL 17 DE NOVIEMBRE

---

### CONTENIDO CALL CENTER

---



DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS



ACTIVIDAD



EXPLICACIÓN BOLETA



INCONVENIENTE CON PAGO



CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



DESBLOQUEO DE EQUIPO BLOQUEADO POR MORA



ACTIVIDAD



VENTAS CLIENTES B2B



PROTOCOLOS DE CIERRE DE VENTA



DESAFÍO TERMINADO

# DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO

---



## PROCEDIMIENTO

---

## POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Atender casos cuando el cliente solicita que se le descuente de su cuenta el monto correspondiente a un período sin servicio, ya sea por una falla masiva o por un inconveniente particular del domicilio.
-

## DEBES SABER

- Esta atención se puede entregar al **titular o tercero usuario del servicio**
- En la observación obligatoria, registra **#DIASSINSERVICIO + el motivo** del ajuste.
- En el sub-motivo de ajuste **SIEMPRE** debes seleccionar **“COBRO DÍAS SIN SERVICIO”**
- Si Cliente consulta por descuento, posterior a la solución de una falla masiva se debe informar que su caso será revisado por un área especialista y en caso de corresponder descuento, se verá reflejado en su próxima boleta.

### IMPORTANTE

### VERIFICA

- **Para casos de clientes que desconectaron sus servicios y no se les alcanzó a hacer la devolución regulatoria de días sin servicio**, se les envía un mail para dar aviso que dicha devolución se realizará a través de un vale vista.
- Si quieres **ver el mail que reciben los ex clientes**, pincha [AQUÍ](#).
  - Puedes revisar los clientes y ex clientes que recibieron el mail con la devolución de su vale vista en las siguientes bases
    - [CLIENTES](#)
    - [EX CLIENTES](#)



## IMPORTANTE

## VERIFICA

- Revisar las actividades de **“Llamada Entrante”** en la vista de la **CUENTA DE SERVICIO** correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a la **“Fecha Inicio”** y su **“Razón”**
- Revisa las **Solicitudes de Servicio de Reparación técnica** desde la vista de la **CUENTA DE SERVICIO** asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la **“Fecha de Creación”**.
- **Verifica si cliente se encuentra en falla masiva.** Revisa la publicación [DIFICULTAD DE SERVICIO DETECTADA \(FALLA MASIVA HFC\)](#).
  - Si cliente se encuentra con falla masiva se debe informar hora de solución que entrega la FEN.

| Actividades         |                    |            |          |                |  |
|---------------------|--------------------|------------|----------|----------------|--|
| Fecha Inicio        | Tipo               | Estado     | Razón    | Detalle Razón  |  |
| 18/03/2021 21:05:40 | Llamada Entrante - | Finalizada | Internet | Capacitación   |  |
| 04/09/2018 00:38:44 | Llamada - Saliente | Finalizada | Internet | Agendamiento   |  |
| 04/09/2018 00:30:42 | Terreno            | Cancelada  |          |                |  |
| 04/09/2018 00:30:15 | SMS - Saliente     | Pendiente  | Outbound | SMS - Saliente |  |
| 04/09/2018 00:30:01 | Resolución         | Finalizada |          |                |  |

## GESTIÓN

## CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS

### 1. Aplica el procedimiento de inconvenientes de servicios correspondiente a lo que indica el cliente.

- Si no pudiste solucionar el inconveniente del cliente informa que el descuento, de corresponder, se realizará en la siguiente boleta, una vez que el técnico haya resuelto el inconveniente presentado.

#### INFORMA:

| VOZ                                                                                                                                                                                                                | NO VOZ                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>"Sr. XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de sus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en su próxima o subsiguiente boleta"</i> | <i>"XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de tus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en tu próxima o subsiguiente boleta"</i> |

## CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS

### PASO 1

1. Verifica si **en la boleta actual o a facturar viene el descuento legal** correspondiente a días sin servicio.

|                                                                |             |              |        |
|----------------------------------------------------------------|-------------|--------------|--------|
| Servicios Adicionales Televisión                               |             |              |        |
| d-BOX HD                                                       |             | 1-Oct/31-Oct | 2.490  |
| d-BOX HD                                                       |             | 1-Oct/31-Oct | 2.490  |
| Rentas Mensuales Premium                                       |             |              |        |
| Descuento HBO Pack \$-7.490                                    | 21/Abr/2020 | 1-Oct/31-Oct | 0      |
| HBO Pack 7.490                                                 | 21/Abr/2020 | 1-Oct/31-Oct | 0      |
| Star Premium                                                   | 12/Ene/2018 | 1-Oct/31-Oct | 8.278  |
| Otros Servicios y Cargos                                       |             |              |        |
| Descuento Primera Caja                                         |             | 1-Oct/31-Oct | -2.490 |
| Descuento Star Premium Funcionario                             |             | 1-Oct/31-Oct | -4.139 |
| Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión              |             |              | 6.629  |
| <b>Otros Cargos</b>                                            |             |              |        |
| Descuento: Ley de Protec. al Consumidor TV Renta: 8278 Dias: 1 |             |              | -276   |
| Descuento: Ley de Telecom. Internet Renta: 20436 Dias: 1       |             |              | -682   |
| Total Otros Cargos                                             |             |              | 1.239  |

## PASO 2 —

2. En caso que no aparezca, **revisa en Cargos por Ítem, en el Perfil de facturación** si el descuento viene en la próxima boleta

**!** La descripción del concepto es **“Descuento Subtel Pack Fijo” o Indemnización Subtel Pack Fijo**; en el ejemplo se observa una indemnización y un descuento por -\$9.449 y -\$4.685 respectivamente

**Perfil de facturación**

Cuenta: 11624927-8 Principal: ☒

Nombre: PABLO ANDRES BONATI D Tipo de factura: Detalle

Cuenta de facturación: 63887960 Soporte de factura: Electrónico

Método de pago: Medio Pago no C Estado del perfil de facturación: Activo

Comentarios:

Refrescar

Saldo: \$48.366

Ajustes/pagos no aplicados: \$0

Disputas no resueltas: \$0

Movimientos no facturados: 37.604

Facturas Grupo de saldo **Uso sin facturar** Pagos Ajustes Documentos de cobro

Cargos por servicio

| Cargos por ítem |                                |          |           |            |
|-----------------|--------------------------------|----------|-----------|------------|
|                 | Descripción                    | Cargo    | Descuento | Adeudado   |
|                 | Indemnización Subtel Pack Fijo | -\$9.449 | \$0       | -\$9.449 N |
|                 | Descuento Subtel Pack Fijo     | -\$4.685 | \$0       | -\$4.685 N |
|                 | Descuento Multiservicio        | -\$6.363 | \$0       | -\$6.363 N |

### PASO 3 —

Si el descuento **viene facturado o viene a facturar**, informa con el siguiente script :

| VOZ                                                                                                                   | NO VOZ                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| "Sr. XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en su boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx" | "XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en tu boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx" |

**3. Si el descuento no está facturado en la boleta emitida ni tampoco viene a facturar continúa con el procedimiento.**

## GESTIÓN: Consulta al cliente si sus servicios funcionan con normalidad

CLIENTE CONTINUA CON INCONVENIENTES

CLIENTE ESTÁ OK CON SUS SERVICIOS

Debes aplicar el procedimiento correspondiente al inconveniente que indica el cliente e informar que si corresponde generar un descuento se aplicará en su próxima facturación.

CLIENTE CONTINUA CON INCONVENIENTES

CLIENTE ESTÁ OK CON SUS SERVICIOS

Debes consultar cuanto tiempo estuvo sin servicios y según lo que te indique debes aplicar el siguiente criterio para realizar la nota de crédito correspondiente.

| MÁS DE 24 HORAS SIN SERVICIO                           | MENOS O IGUAL A 24 HORAS                               |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Debes generar una nota de crédito de<br><b>\$3.000</b> | Debes generar una nota de crédito de<br><b>\$1.000</b> |

**Informa al cliente sobre la nota de crédito que realizarás según los días sin servicio.**

Si el cliente **no está conforme con el monto indicado, debes ingresar una nota de crédito de \$5000**, indica que este monto es mayor al que se entrega generalmente por el descuento de días sin servicio.

- Si tienes dudas de como realizar una nota de crédito, puedes apoyarte con la publicación [AJUSTE](#)

Puedes apoyarte con el siguiente script:

### VOZ

*"Sr(a) XXXX, tras los inconvenientes que ha tenido con su servicio voy a generar una nota de crédito por \$5000 como compensación que se verá reflejado en su próxima boleta, este monto es mayor al que generalmente se descuenta por los días sin servicios."*

### NO VOZ

*"XXXX, tras los inconvenientes que has tenido con tu servicio voy a generar una nota de crédito por \$5000 como compensación que se verá reflejado en tu próxima boleta, este monto es mayor al que generalmente se descuenta por los días sin servicios."*



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS

---



## PROCEDIMIENTO

## POLÍTICAS DE ATENCIÓN

- La **suspensión unidireccional** (UNI), por mora de los servicios suscritos, se lleva a cabo según el flujo de cobranza que posea la cuenta o contrato de servicios, Puedes revisar la publicación [FLUJOS DE COBRANZA](#)
- Cargos por conceptos de corte y reposición de servicios **sólo aplica para boletas de servicios fijos**. Cortes de **servicio móvil no generan cargo en boleta**.



- El corte de los servicios por mora se realiza en la madrugada, por ello, el cliente puede no percibir el corte de sus servicios
- Ejecutivos de Sucursal deben validar ajuste con jefatura, quien realizará el procedimiento en Andes.

## DEBES SABER

- Recuerda los plazos de los recaudadores:
  - **VTR.COM** -> 72 horas hábiles
  - **Recaudadores externos** -> 48 horas hábiles
- **Una vez recepcionado el pago en nuestro sistema, los servicios se restablecerán en una hora máximo.**

## VERIFICA PRECONDICIONES

### PASO 1 —

1. Verifica si se encuentra **facturado el cobro de corte y reposición en la boleta** del cliente, como el siguiente ejemplo: Desde el perfil de facturación, en la pestaña de **FACTURAS**, descarga la boleta.

- Una vez descargada la boleta, puedes visualizar en los consumos y servicios adicionales, respectivamente
- Si no existen cobros por concepto de Corte y Reposición de Servicio, informa al cliente que no existe cargo indicado en su boleta.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 78687590320 | Portal del cliente 78687590320 | Factura

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Perfil de facturación

Facturas Grupo de saldo Uso sin facturar Pagos Ajustes Documentos de cobro

Facturas Referencia General NC Ajuste Generar Ajuste Dirección Cliente

| Número de factura       | Periodo de facturación | Importe debido | Fecha de vencimiento | Saldo anterior | Pagos y ajustes | Pago de factura | Fecha último pago | Tipo de documento  | URL Facturas                                          | Estado de pago |
|-------------------------|------------------------|----------------|----------------------|----------------|-----------------|-----------------|-------------------|--------------------|-------------------------------------------------------|----------------|
| 11/06/2020 - 11/07/2020 | \$16.784               | 31/07/2020     | \$41.960             | \$0            | -\$19.784       |                 |                   | Boleta Electrónica | <a href="http://condor.vtr.s">http://condor.vtr.s</a> | Pagada         |
| 11/05/2020 - 11/06/2020 | \$20.990               | 01/07/2020     | \$20.980             | \$0            | -\$16.990       |                 |                   | Boleta Electrónica | <a href="http://condor.vtr.s">http://condor.vtr.s</a> | Pagada         |
| 11/03/2020 - 11/04/2020 | \$0                    | 01/05/2020     | \$0                  | -\$20.980      | -\$37.970       | 06/05/2020      |                   | Boleta Electrónica | <a href="http://condor.vtr.s">http://condor.vtr.s</a> | Deuda          |
| 11/02/2020 - 11/03/2020 | \$0                    | 31/03/2020     | \$0                  | -\$20.980      | -\$37.970       | 03/04/2020      |                   | Boleta Electrónica | <a href="http://condor.vtr.s">http://condor.vtr.s</a> | Deuda          |
| 10/01/2020 - 11/02/2020 | \$0                    | 02/03/2020     | \$0                  | -\$20.980      | -\$37.970       | 06/03/2020      |                   | Boleta Electrónica | <a href="http://condor.vtr.s">http://condor.vtr.s</a> | Deuda          |
| 10/01/2020 - 10/01/2020 | \$0                    | 10/01/2020     | -\$14.989            | -\$14.989      | -\$42.977       |                 |                   | Boleta Electrónica | <a href="http://condor.vtr.s">http://condor.vtr.s</a> | Deuda          |
| 11/04/2020 - 11/05/2020 | \$18.990               | 31/05/2020     | \$0                  | -\$2.000       | -\$16.990       |                 |                   | Boleta Electrónica | <a href="http://condor.vtr.s">http://condor.vtr.s</a> | Pagada         |
| 11/04/2020 - 11/05/2020 | \$0                    | 23/06/2020     | \$0                  | \$0            | \$0             |                 |                   | Nota de Crédito    | <a href="http://condor.vtr.s">http://condor.vtr.s</a> |                |

#### Rentas Servicios Principales

| Rentas Mensuales                          | F. Contrato | F. Periodo  |               |
|-------------------------------------------|-------------|-------------|---------------|
| TV Full Digital HD                        | 28/Jun/2017 | 5-Jun/4-Jul | 24.814        |
| Mega 200                                  |             |             | 36.158        |
| Descuento Multiservicio                   |             |             | -6.195        |
| <b>Total Rentas Servicios Principales</b> |             |             | <b>53.777</b> |

#### Consumos y Servicios Adicionales Televisión

| Servicios Adicionales Televisión                         |             |            |
|----------------------------------------------------------|-------------|------------|
| 4-BOX HD                                                 | 5-Jun/4-Jul | 3.990      |
| <b>Otros Servicios y Cargos</b>                          |             | <b>750</b> |
| Corte y Reposición de Servicio                           |             | -3.990     |
| <b>Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión</b> |             | <b>750</b> |

#### Consumos y Servicios Adicionales Internet

| Otros Servicios y Cargos                               |  |              |
|--------------------------------------------------------|--|--------------|
| Corte y Reposición de Servicio                         |  | 2.500        |
| <b>Total Consumos y Servicios Adicionales Internet</b> |  | <b>2.500</b> |

## PASO 2

En la misma sección donde descargas la boleta, puedes **verificar la fecha de pago del cliente**. Recuerda que el corte se realiza al 7º día, a partir del día de vencimiento (flujo duro).

Facturas Refrescar Generar NC Ajuste Generar Ajuste Dirección Cliente

| Número de factura | Periodo de facturación  | Importe debido | Fecha de vencimiento | Saldo anterior | Pagos y ajustes | Pago de factura | Fecha último pago | Tipo de documento  | URL Facturas                                          |
|-------------------|-------------------------|----------------|----------------------|----------------|-----------------|-----------------|-------------------|--------------------|-------------------------------------------------------|
| 76461744          | 11/03/2020 - 11/04/2020 | \$0            | 01/05/2020           | \$0            | -\$9.990        | -\$16.000       |                   | Boleta Electrónica | <a href="http://condor.vtr.s">http://condor.vtr.s</a> |
| 591474            | 11/03/2020 - 11/04/2020 | \$0            | 01/05/2020           | \$0            | \$0             | \$0             |                   | Nota de Crédito    | <a href="http://condor.vtr.s">http://condor.vtr.s</a> |
| 75722624          | 11/02/2020 - 11/03/2020 | \$0            | 31/03/2020           | \$0            | -\$25.990       | \$0             | 04/04/2020        | Boleta Electrónica | <a href="http://condor.vtr.s">http://condor.vtr.s</a> |
| 760589            | 11/02/2020 - 11/03/2020 | \$0            | 18/02/2021           | \$0            | \$0             | \$0             | 04/04/2020        | Nota de Crédito    | <a href="http://condor.vtr.s">http://condor.vtr.s</a> |
| 74545830          | 10/01/2020 - 11/02/2020 | \$0            | 02/03/2020           | \$0            | -\$25.990       | \$0             | 06/03/2020        | Boleta Electrónica | <a href="http://condor.vtr.s">http://condor.vtr.s</a> |

El corte corresponde al 7 de mayo

## PASO 3

Confirma **cuál es el flujo de cobranza del cliente**. Si quieres más detalles sobre los flujos de cobranza

**Andes** Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Pedido 1:185636154019 | Cuenta 168088957 | Cuenta

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas

Lista de clientes Lista de clientes

Rut: 16808895-7 Dirección: JOSE LOPEZ C Telefono principal: 945190591 Resultado última encuesta EPA: En cobranza: Fecha última encuesta EPA: Apellido paterno: CAROLINA ANDRE Comuna: ANTOFAGASTA e-mail: carolina.videla0@gmail.com Fallas masivas: Resultado última encuesta NPS: Apellido materno: VIDELA Edad: 33 Reiterados: Fecha última encuesta NPS: Segmento valor: SANTIBANEZ Cuenta Migrada: Cambio de Titularidad:

Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquia de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados

**Perfil de facturación**

Perfil de facturación

| Método de pago     | Medio de Distribución de | Dirección de Emi    | Dirección/Día de Tarificación del Mes (Tipo de Docu | Fecha Hasta Inhibición Cobranza | Flujo de Cobranza | Días Plazo Pago | En Trámite | Comentarios |
|--------------------|--------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------|-----------------|------------|-------------|
| Pago no Contratado | Electrónico              | carolina.videla0... | JOSE LOPEZ GO...15                                  | Boleta                          | DURO-HOGAR        | 20              |            |             |

Medio Pago no Contratado 1 de 1

Medio Pago no Contratado 1 de 1

## PASO 4

En la misma sección, **revisa si el cliente ha tenido alguna inhibición de cobranza** en la fecha del corte.

**Andes** Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 2612261 | Cuenta

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas

Lista de clientes Lista de clientes

Rut: 16780711-9 Dirección: ELEUTERIO RA Telefono principal: 965150538 Resultado última encuesta EPA: En cobranza: Fecha última encuesta EPA: Apellido paterno: ANDREA ALEJANI Comuna: OSORNO e-mail: andrea.alejandra.y Fallas masivas: Resultado última encuesta NPS: Apellido materno: VASQUEZ Edad: 34 Reiterados: Fecha última encuesta NPS: Segmento valor: PEREZ Cuenta Migrada: BAJO Cambio de Titularidad:

Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquia de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados

**Perfil de facturación**

Perfil de facturación

| Método de pago     | Medio de Distribución de | Dirección de Emi   | Dirección/Día de Tarificación del Mes (Tipo de Docu | Fecha Hasta Inhibición Cobranza | Flujo de Cobranza   | Días Plazo Pago | En Trámite | Comentarios |
|--------------------|--------------------------|--------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------|-----------------|------------|-------------|
| Pago no Contratado | Electrónico              | andrea.alejandr... | ELEUTERIO RA... 23                                  | Boleta                          | 15/04/2021 01:59:00 | DURO-HOGAR      | 20         |             |

Medio Pago no Contratado 1 de 1

Medio Pago no Contratado 1 de 1

## PASO 5

Verifica además, el corte del servicio efectuado en sistema según corresponda (Fono - Internet y D-box), como el siguiente ejemplo: se debe revisar a nivel de Pedidos.

Cuenta 3097232 | Portal del cliente

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas Perfil de facturación

Lista de clientes Lista de clientes

**Perfil de facturación**

| Nombre  | Método de pago    | Medio de factura | Día de facturación |
|---------|-------------------|------------------|--------------------|
| 3097232 | Medio Pago no ... | Electrónico      | 1                  |

Productos Instalados

Sin registros

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Producto Estado N° de activo Tipo de servicio (Ordenable)

**Pedidos**

| Estado     | Motivo de cancel | Fecha de creación | Tipo de pedido            | Modalidad de Ver |
|------------|------------------|-------------------|---------------------------|------------------|
| Completada |                  | 27/05/2019 20:... | Reanudacion               | Fija             |
| Completada |                  | 27/05/2019 02:... | Suspension Unidireccional | Fija             |
| Completada |                  | 24/04/2019 12:... | Modificacion              | Fija             |
| Completada |                  | 04/03/2019 14:... | Reanudacion               | Fija             |
| Completada |                  | 27/02/2019 07:... | Suspension Unidireccional | Fija             |

## PASO 6

Revisa las **Alertas de crédito**, para confirmar cuándo el cliente entró a cobranza.

| Alertas de crédito |            |                   |                |                    |                     |              |
|--------------------|------------|-------------------|----------------|--------------------|---------------------|--------------|
| Prioridad          | Estado     | Subestado         | Importe debido | Tipo de acción     | Fecha de creación   | Cuenta       |
| 4-BAJO             | Rechazada  |                   | \$65.334       | Suspension Parcial | 12/08/2021 00:48:06 | 113626954997 |
| 4-BAJO             | Cerrado    | Entro en Cobranza | \$65.334       | Entro en Cobranza  | 05/08/2021 00:53:08 | 113626954997 |
| 4-BAJO             | Completada | Salio de Cobranza | \$65.123       | Salio de Cobranza  | 10/07/2021 15:28:05 | 113626954997 |
| 4-BAJO             | Cerrado    | Entro en Cobranza | \$65.123       | Entro en Cobranza  | 06/07/2021 02:27:29 | 113626954997 |
| 4-BAJO             | Completada | Salio de Cobranza | \$54.267       | Salio de Cobranza  | 06/05/2021 14:27:17 | 113626954997 |
| 4-BAJO             | Cerrado    | Entro en Cobranza | \$54.267       | Entro en Cobranza  | 06/05/2021 00:23:05 | 113626954997 |
| 4-BAJO             | Completada | Salio de Cobranza | \$61.821       | Salio de Cobranza  | 11/04/2021 15:43:27 | 113626954997 |
| 4-BAJO             | Rechazada  |                   | \$61.821       | Suspension Parcial | 11/04/2021 04:37:49 | 113626954997 |
| 4-BAJO             | Cerrado    | Entro en Cobranza | \$61.821       | Entro en Cobranza  | 05/04/2021 00:48:00 | 113626954997 |
| 4-BAJO             | Completada | Salio de Cobranza | \$65.071       | Salio de Cobranza  | 11/03/2021 20:57:19 | 113626954997 |

**GESTIONA**

Revisar si fecha de pago del cliente fue posterior a la fecha de corte. Si es así, corresponde cobro cargado en boleta.

#### CORRESPONDE COBRO EN BOLETA

#### NO CORRESPONDE EL COBRO EN BOLETA

1. Revisar en Actividades si el cliente nos ha contactado previamente (cercano a la fecha de su cobro) indicando inconvenientes para realizar el pago de sus servicios

#### **SI CLIENTE NO SE HA CONTACTADO ANTERIORMENTE Y NO HA TENIDO INHIBICIÓN**

**Debes informar que el cargo está correctamente cobrado en su boleta.**

*"Sr(a). XXX, tiene un plazo de 7 días desde el vencimiento de su boleta para el pago de su cuenta. Cómo el pago fue realizado el día XXX el servicio se va a corte y por ello se genera el cobro de \$XXX (mencionar el cobro que tiene el cliente)".*

**Si cliente insiste y no está de acuerdo con el cargo en su boleta, debes revisar si ha tenido descuento en los últimos 3 meses por el mismo motivo.**

**Cliente tuvo ajustes ->** Informar que se realizó un ajuste por excepción en los últimos 3 meses.

#### **INFORMA**

*"Sr(a). XXX, usted ya tuvo un ajuste por el mismo motivo en el mes XXX, por lo que no podemos realizar un descuento nuevamente. Le recomendamos realizar el pago de su boleta antes de la fecha de corte."*

**Cliente no tuvo ajustes ->** Ajustar valor total cargado por concepto de Corte y Reposición.

- Debes elegir el submotivo de ajuste **SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO**
- En la **observación del Ajuste registra el #CORTEYREPOSICION** para identificar la excepción al cobro realizada incluye además una breve descripción.

#### **INFORMA**

*"Sr.(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta, y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$XXXX. Tenga presente que tiene un plazo de 7 días desde el vencimiento de su boleta para el pago de su cuenta"*

#### **SI CLIENTE SE HA CONTACTADO ANTERIORMENTE Y/O HA TENIDO INHIBICIÓN SU BOLETA**

1. **Ajustar valor total cargado por concepto de Corte y Reposición.**

- Debes elegir el submotivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA**

- En la **observación del Ajuste registra el #CORTEYREPOSICION** para identificar la excepción al cobro realizada incluye además una breve descripción.

#### INFORMA

*"Sr.(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta, y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$XXXX. Tenga presente que tiene un plazo de 7 días desde el vencimiento de su boleta para el pago de su cuenta"*

**CORRESPONDE COBRO EN BOLETA**

**NO CORRESPONDE EL COBRO EN BOLETA**

Fecha de pago del cliente no supera la fecha de corte.

#### 1. Ajustar valor total cargado por concepto de Corte y Reposición.

- Debes elegir el submotivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA**
- En la **observación del Ajuste registra el #CORTEYREPOSICION** para identificar la excepción al cobro realizada incluye además una breve descripción.

#### INFORMA

*"Sr.(a). XXX, le pedimos disculpas por el inconveniente. El valor \$XXXX será descontado de su boleta."*



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



Para continuar debes revisar todos los contenidos.

# ACTIVIDAD

---

Recordando contenido

---



*Pregunta*

**01/01**

Los cargos por conceptos de corte y reposición de servicios aplica para boletas de servicios fijos y móviles.

---

☐

Falso

☐

Verdadero

# EXPLICACIÓN BOLETA



- La atención solo se puede entregar al titular

|         |                          |             |        |
|---------|--------------------------|-------------|--------|
| ALCANCE | POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN | DEBES SABER | INDAGA |
|---------|--------------------------|-------------|--------|

- El Rut del cliente para saber a quién atendemos
- Esta atención se puede dar a titular o usuario
- El Domicilio sobre el cliente está consultando.
- Un cliente sin servicios activos no tiene acceso a la Suc. Virtual
- Esta atención se puede ofrecer en cualquier canal de atención comercial

| ALCANCE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN | DEBES SABER | INDAGA |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------|--------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• NO entregar detalles específicos de la boleta a un tercero sin poder notarial. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Por ejemplo, Informar que el motivo de variación del cobro corresponde a consumo VTR+ (VOD), pero NO se debe entregar, título, fecha y hora o señalar que hubo aumento en llamadas a celular, pero NO entregar detalle de números, compañía, fechas, etc.</li> </ul> </li> <li>• NO entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo)</li> <li>• NO enviar la boleta a un mail diferente al registrado en la Cuenta de Facturación del titular</li> <li>• El detalle de los cobros de la boleta sólo se le puede informar al titular.</li> <li>• Si un tercero consulta, se le puede informar que la variación del cobro en la boleta responde a un consumo de un producto en particular, pero no entregando detalles del cobro, fechas, etc.</li> <li>• El detalle de una boleta o factura puede ser entregado a un tercero, como trabajador de la empresa, que tiene el cargo de secretaria/o o control de gestión. El tercero debe confirmar tanto los datos de la empresa como rut, nombre completo y cargo.</li> <li>• Invita al cliente a revisar el detalle de una boleta en <a href="http://vtr.com">vtr.com</a>, seleccionando AYUDA -&gt; CONOCE TU BOLETA</li> <li>• <b><u>INFORMA:</u></b><br/> <i>"Sr(a). XXXX Lo que nos solicita puede revisarlo a través de la Sucursal Virtual en VTR.COM o APP VTR"</i> </li> </ul> |                          |             |        |

- Si cliente manifiesta que tiene inconvenientes para realizar la gestión, apóyalo con la sección Revisión en Sucursal Virtual de la publicación en Clave.



| ALCANCE                                                                                                                    | POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN                                                       | DEBES SABER | INDAGA |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para entender una boleta, debes tener los siguientes conceptos claros:</li> </ul> |                                                                                |             |        |
| <b>DOM</b>                                                                                                                 | Período de facturación de la cuenta                                            |             |        |
| <b>Proporcionales</b>                                                                                                      | Es el cobro que corresponde desde el día de la modificación al término del DOM |             |        |
| <b>Descuentos multiservicios</b>                                                                                           | Descuento por cada servicio principal que el cliente contrate                  |             |        |

| ALCANCE                                                                                                                                                                                                                                                                                            | POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN | DEBES SABER | INDAGA |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------|--------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Su boleta viene con un valor más alto?</li> <li>• ¿Se recuerda si le hemos hecho anteriormente un ofrecimiento de descuento por meses?</li> <li>• ¿Es su primera boleta?</li> <li>• ¿Hizo alguna modificación de sus servicios anteriormente?</li> </ul> |                          |             |        |

## SERVICIOS FIJOS: CÓMO RECONOCER UN COBRO

**Para distinguir un cobro que reclama un cliente, sigue los pasos descritos a continuación:**

1. Ingresa a la cuenta de Facturación para ingresar al perfil de Facturación correspondiente a la cuenta con el cobro en duda
2. Descarga las 2 boletas emitidas más recientes para analizar la diferencia de los cobros. En estas boletas, podemos apreciar:

## Actualización de Promoción y sus Proporcionales

**OBSERVAR BOLETAS**

a) **Observa en ambas boletas la diferencia de los planes.** En la boleta 1 se refleja el plan anterior y en la boleta actual (2) el nuevo plan Finix con sus proporcionales y la devolución de los días no utilizados del plan anterior.

|                                               |               |
|-----------------------------------------------|---------------|
| <b>Rentas Servicios Principales</b>           |               |
| Doble Pack<br>(TV Hogar HD, Mega 500)         | 39.958        |
| <b>Total Rentas Servicios Principales</b>     | <b>39.958</b> |
| <b>Consumos y Servicios Adicionales</b>       |               |
| Televisión                                    | 3.990         |
| Internet                                      | 0             |
| Otros Cargos                                  | -1.915        |
| <b>Total Consumos y Servicios Adicionales</b> | <b>2.075</b>  |

|                                               |               |
|-----------------------------------------------|---------------|
| <b>2 Rentas Servicios Principales</b>         |               |
| Doble Pack<br>(TV Hogar HD, Mega 500)         | -19.978       |
| Doble Pack Finix<br>(TV Hogar HD, Mega 500)   | 37.786        |
| <b>Total Rentas Servicios Principales</b>     | <b>17.808</b> |
| <b>Consumos y Servicios Adicionales</b>       |               |
| Televisión                                    | 3.990         |
| Televisión Proporcional                       | 399           |
| Internet                                      | 0             |
| Otros Cargos                                  | -3.990        |
| Otros Cargos Proporcional                     | -830          |
| <b>Total Consumos y Servicios Adicionales</b> | <b>-431</b>   |

## ENTENDER COBROS

b) Para entender los cobros de la actualización de promoción, **analiza el detalle de la última boleta emitida**, teniendo **SIEMPRE presente el DOM del cliente**, el plan anterior y cuál fue la fecha en que se realizó la actualización de promoción

|                                                 |                    |                   |               |
|-------------------------------------------------|--------------------|-------------------|---------------|
| <b>Rentas Servicios Principales</b>             |                    |                   |               |
| <b>Rentas Mensuales</b>                         | <b>F. Contrato</b> | <b>F. Periodo</b> |               |
| TV Full Digital HD Proporcional                 | 09/Nov/2020        | 1-Abr/8-Abr       | -6.798        |
| TV Hogar HD                                     | 01/Abr/2022        | 9-Abr/8-May       | 19.990        |
| TV Hogar HD Proporcional                        | 01/Abr/2022        | 1-Abr/8-Abr       | 5.330         |
| Mega 500                                        | 01/Abr/2022        | 9-Abr/8-May       | 9.990         |
| Mega 500 Proporcional                           | 01/Abr/2022        | 1-Abr/8-Abr       | 2.664         |
| Mega 600 Proporcional                           | 09/Nov/2020        | 1-Abr/8-Abr       | -9.236        |
| Descuento Multiservicio Televisión              |                    |                   | -1.994        |
| Descuento Multiservicio Televisión Proporcional |                    |                   | 690           |
| Descuento Multiservicio Televisión Proporcional |                    |                   | -531          |
| Descuento Multiservicio Internet                |                    |                   | -996          |
| Descuento Multiservicio Internet Proporcional   |                    |                   | 937           |
| Descuento Multiservicio Internet Proporcional   |                    |                   | -266          |
| <b>Total Rentas Servicios Principales</b>       |                    |                   | <b>19.780</b> |

Se descuenta el periodo ya pagado del antiguo plan (TV FULL). Las fechas son desde el día que se realizó la actualización de promoción hasta el último día del DOM

|                                                 |                    |                   |               |
|-------------------------------------------------|--------------------|-------------------|---------------|
| <b>Rentas Servicios Principales</b>             |                    |                   |               |
| <b>Rentas Mensuales</b>                         | <b>F. Contrato</b> | <b>F. Periodo</b> |               |
| TV Full Digital HD Proporcional                 | 09/Nov/2020        | 1-Abr/8-Abr       | -6.798        |
| TV Hogar HD                                     | 01/Abr/2022        | 9-Abr/8-May       | 19.990        |
| TV Hogar HD Proporcional                        | 01/Abr/2022        | 1-Abr/8-Abr       | 5.330         |
| Mega 500                                        | 01/Abr/2022        | 9-Abr/8-May       | 9.990         |
| Mega 500 Proporcional                           | 01/Abr/2022        | 1-Abr/8-Abr       | 2.664         |
| Mega 600 Proporcional                           | 09/Nov/2020        | 1-Abr/8-Abr       | -9.236        |
| Descuento Multiservicio Televisión              |                    |                   | -1.994        |
| Descuento Multiservicio Televisión Proporcional |                    |                   | 690           |
| Descuento Multiservicio Televisión Proporcional |                    |                   | -531          |
| Descuento Multiservicio Internet                |                    |                   | -996          |
| Descuento Multiservicio Internet Proporcional   |                    |                   | 937           |
| Descuento Multiservicio Internet Proporcional   |                    |                   | -266          |
| <b>Total Rentas Servicios Principales</b>       |                    |                   | <b>19.780</b> |

Total del nuevo plan. Se cobra según el Dom, es decir de 9 a 8

|                                                 |                    |                   |               |
|-------------------------------------------------|--------------------|-------------------|---------------|
| <b>Rentas Servicios Principales</b>             |                    |                   |               |
| <b>Rentas Mensuales</b>                         | <b>F. Contrato</b> | <b>F. Periodo</b> |               |
| TV Full Digital HD Proporcional                 | 09/Nov/2020        | 1-Abr/8-Abr       | -6.798        |
| TV Hogar HD                                     | 01/Abr/2022        | 9-Abr/8-May       | 19.990        |
| TV Hogar HD Proporcional                        | 01/Abr/2022        | 1-Abr/8-Abr       | 5.330         |
| Mega 500                                        | 01/Abr/2022        | 9-Abr/8-May       | 9.990         |
| Mega 500 Proporcional                           | 01/Abr/2022        | 1-Abr/8-Abr       | 2.664         |
| Mega 600 Proporcional                           | 09/Nov/2020        | 1-Abr/8-Abr       | -9.236        |
| Descuento Multiservicio Televisión              |                    |                   | -1.994        |
| Descuento Multiservicio Televisión Proporcional |                    |                   | 690           |
| Descuento Multiservicio Televisión Proporcional |                    |                   | -531          |
| Descuento Multiservicio Internet                |                    |                   | -996          |
| Descuento Multiservicio Internet Proporcional   |                    |                   | 937           |
| Descuento Multiservicio Internet Proporcional   |                    |                   | -266          |
| <b>Total Rentas Servicios Principales</b>       |                    |                   | <b>19.780</b> |

Como el cambio se realizó el 1° de Abril, por única vez se generan proporcionales, que en este caso se facturan desde el día del cambio hasta el último día del DOM

## RESUMEN

En resumen, **cliente Dom 9, realizó una actualización de promoción el día 1° de Abril. Por lo tanto tiene por única vez un cobro proporcional desde el 1° hasta el 8 de Abril + el valor del mes completo.** A ese total se debe descontar los días no utilizados del mes anterior con el plan antiguo.

- **Explica al cliente que los montos se encuentran correctamente cobrados.** Si es necesario, detalla el periodo en que tuvo cada plan.

En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

## Eliminación de un descuento

### REVISAR DESCUENTO

1. En la boleta 1 puedes observar el **descuento de retención**, que se elimina al hacer la actualización de promoción

- **Explica al cliente que el descuento ya caducó** y el monto en su boleta se encuentra correctamente cobrado (si es necesario informa el motivo, ej: actualización de promoción).

En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

1

|                                                                             |         |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------|
| <b>Rentas Servicios Principales</b>                                         |         |
| Pack Vive Residencial<br>(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 300.) | 49.708  |
| <b>Descuento Retención</b>                                                  | -17.000 |

2

|                                                                  |         |
|------------------------------------------------------------------|---------|
| <b>Rentas Servicios Principales</b>                              |         |
| Doble Pack Finix<br>(TV Hogar HD, Mega 500)                      | 41.384  |
| Triple Pack<br>(Fono Ilimitado 600 Movil. TV Hogar HD. Mega 300) | -18.728 |

## Instalación y proporcionales SVA

## CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES

**IMPORTANTE:** En la boleta el nombre del extensor aparecerá como **EXTENSOR WIFI MESH**, sin embargo **en Andes aparecerá como Extensor WiFi Smart Desk**

- Se reconocen porque están en el ítem **CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES** (1)
- Este es un ejemplo de un cliente con DOM 10
- En el detalle de la boleta se puede **observar que el extensor se instaló el día 8**, por tanto se genera un proporcional desde el día de la instalación hasta el último día del DOM + la renta mensual correspondiente al mes completo.
- Adicionalmente se observa el **costo de la instalación de \$20.000**

Explica al cliente a qué corresponde el cobro y detalla el periodo de uso (si aplica).

En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

1

|                                                   |               |
|---------------------------------------------------|---------------|
| <b>Rentas Servicios Principales</b>               |               |
| Pack Vive Mas Residencial                         | 31.782        |
| (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 500) |               |
| <b>Total Rentas Servicios Principales</b>         | <b>31.782</b> |
| <b>Consumos y Servicios Adicionales</b>           |               |
| Telefonia                                         | 0             |
| Televisión                                        | 0             |
| Internet                                          | 22.990        |
| Internet Proporcional                             | 199           |
| <b>Total Consumos y Servicios Adicionales</b>     | <b>23.189</b> |

2

## Consumos y Servicios Adicionales Internet

### Servicios Adicionales

|                             |               |       |
|-----------------------------|---------------|-------|
| Extensor NextGen Smart Plug | 10-Ene-24 Feb | 2.990 |
| Extensor NextGen Smart Plug | 8-Ene-24 Ene  | 0     |



vtr.com  
> 600 800 9000



[vuelve de la página anterior](#)

|                                          |              |       |
|------------------------------------------|--------------|-------|
| Extensor NextGen Smart Plug Proporcional | 8-Ene-24 Ene | 190   |
| Cable Extensor NextGen Smart Plug        |              | 2.000 |



# Asistencia VTR

## CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES

Está incluido dentro de **OTROS CARGOS**. Lo puedes visualizar en la primera hoja de la boleta (1) y en el detalle (2), lo puedes observar con la fecha de DOM

- Está sujeto a alza de IPC
- Tiene cobros proporcionales
- Explica al cliente a qué corresponde el cobro (Asistencia VTR) y detalla el periodo de uso (si es necesario).

En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

|          |                                                   |               |
|----------|---------------------------------------------------|---------------|
| <b>1</b> | <b>Rentas Servicios Principales</b>               |               |
|          | Pack Vive Residencial                             | 49.243        |
|          | (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100) |               |
|          | <b>Total Rentas Servicios Principales</b>         | <b>49.243</b> |
|          | <b>Consumos y Servicios Adicionales</b>           |               |
|          | Telefonía                                         | 0             |
|          | Televisión                                        | 8.011         |
|          | Internet                                          | -4.000        |
|          | <b>Otros Cargos</b>                               | <b>2.861</b>  |
|          | <b>Total Consumos y Servicios Adicionales</b>     | <b>6.872</b>  |

|          |                                                          |             |                |               |
|----------|----------------------------------------------------------|-------------|----------------|---------------|
| <b>2</b> | <b>Rentas Mensuales Premium</b>                          | 22/Dic/2017 | 11-Ago/10-Sept | 8.011         |
|          | Pack Adulto HD                                           |             |                |               |
|          | <b>Otros Servicios y Cargos</b>                          |             |                | -3.990        |
|          | Descuento Primera Caja                                   |             | 5-Ago/4-Sept   |               |
|          | <b>Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión</b> |             |                | <b>8.011</b>  |
|          | <b>Consumos y Servicios Adicionales Internet</b>         |             |                |               |
|          | Otros Servicios y Cargos                                 |             |                | -4.000        |
|          | Descuento Upgrading Banda Ancha                          |             | 11-Ago/10-Sept |               |
|          | <b>Total Consumos y Servicios Adicionales Internet</b>   |             |                | <b>-4.000</b> |
|          | <b>Otros Cargos</b>                                      |             |                |               |
|          | Asistencia VTR                                           |             | 5-Ago/4-Sept   | 2.861         |
|          | Revisión de Programación                                 |             | 5-Ago/4-Sept   | 820           |
|          | <b>Total Otros Cargos</b>                                |             |                | <b>2.861</b>  |

# IPC

## REAJUSTE IPC

- El reajuste por IPC se refleja en la boleta los meses de Enero y Julio, por ende, las consultas por alza de boleta durante estos meses puede responder a IPC
  - Recuerda que los planes Finix NO tienen reajuste de IPC

- Para cerciorarte, **revisa que el cliente no haya tenido pedidos anteriormente**
- Al hacer la **comparación de boletas**, verás que las boletas mantienen los mismos **ítems**, con una alza baja.

1

|                                                   |               |
|---------------------------------------------------|---------------|
| <b>Rentas Servicios Principales</b>               |               |
| Pack Vive Residencial                             | 50.312        |
| (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100) |               |
| <b>Total Rentas Servicios Principales</b>         | <b>50.312</b> |
| <b>Consumos y Servicios Adicionales</b>           |               |
| Telefonia                                         | 0             |
| Televisión                                        | 5.495         |
| Internet                                          | 3.088         |
| Otros Cargos                                      | 2.108         |
| <b>Total Consumos y Servicios Adicionales</b>     | <b>10.691</b> |

2

|                                                   |               |
|---------------------------------------------------|---------------|
| <b>Rentas Servicios Principales</b>               |               |
| Pack Vive Residencial                             | 52.134        |
| (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100) |               |
| <b>Total Rentas Servicios Principales</b>         | <b>52.134</b> |
| <b>Consumos y Servicios Adicionales</b>           |               |
| Telefonia                                         | 0             |
| Televisión                                        | 5.731         |
| Internet                                          | 3.220         |
| Otros Cargos                                      | 2.198         |
| <b>Total Consumos y Servicios Adicionales</b>     | <b>11.149</b> |

## DETALLE DE LA BOLETA

- En el detalle de la boleta, puedes observar que no hubo ninguna modificación
  - Explica que el alza en su boleta **corresponde a un ajuste de IPC**.
  - En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

1

|                                           |                    |                   |               |  |
|-------------------------------------------|--------------------|-------------------|---------------|--|
| <b>Rentas Servicios Principales</b>       |                    |                   |               |  |
| <b>Rentas Mensuales</b>                   | <b>F. Contrato</b> | <b>F. Periodo</b> |               |  |
| Fono Ilimitado 600 Movil                  | 09/Oct/2019        | 5-Ene/4-Feb       | 19.072        |  |
| TV Hogar HD                               | 09/Oct/2019        | 5-Ene/4-Feb       | 23.313        |  |
| Mega 100                                  | 09/Oct/2019        | 5-Ene/4-Feb       | 21.687        |  |
| Descuento Multiservicio Telefonía         |                    |                   | -4.096        |  |
| Descuento Multiservicio Televisión        |                    |                   | -5.007        |  |
| Descuento Multiservicio Internet          |                    |                   | -4.657        |  |
| <b>Total Rentas Servicios Principales</b> |                    |                   | <b>50.312</b> |  |

2

|                                           |                    |                   |               |  |
|-------------------------------------------|--------------------|-------------------|---------------|--|
| <b>Rentas Servicios Principales</b>       |                    |                   |               |  |
| <b>Rentas Mensuales</b>                   | <b>F. Contrato</b> | <b>F. Periodo</b> |               |  |
| Fono Ilimitado 600 Movil                  | 09/Oct/2019        | 5-Feb/4-Mar       | 19.892        |  |
| TV Hogar HD                               | 09/Oct/2019        | 5-Feb/4-Mar       | 24.315        |  |
| Mega 100                                  | 09/Oct/2019        | 5-Feb/4-Mar       | 21.687        |  |
| Descuento Multiservicio Telefonía         |                    |                   | -4.154        |  |
| Descuento Multiservicio Televisión        |                    |                   | -5.077        |  |
| Descuento Multiservicio Internet          |                    |                   | -4.529        |  |
| <b>Total Rentas Servicios Principales</b> |                    |                   | <b>52.134</b> |  |

1

|                                                          |               |             |              |  |
|----------------------------------------------------------|---------------|-------------|--------------|--|
| <b>Consumos y Servicios Adicionales Televisión</b>       |               |             |              |  |
| <b>Servicios Adicionales Televisión</b>                  |               |             |              |  |
| d-BOX HD                                                 | 11-Ene/10-Feb |             | 3.990        |  |
| <b>Rentas Mensuales Premium</b>                          |               |             |              |  |
| Pack TNT Sports Premium                                  | 20/May/2021   | 5-Ene/4-Feb | 10.990       |  |
| Pack TNT Sports Premium                                  | 20/May/2021   | 5-Ene/4-Feb | -5.495       |  |
| <b>Otros Servicios y Cargos</b>                          |               |             |              |  |
| Descuento Primera Caja                                   | 5-Ene/4-Feb   |             | -3.990       |  |
| <b>Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión</b> |               |             | <b>5.495</b> |  |
| <b>Consumos y Servicios Adicionales Internet</b>         |               |             |              |  |
| <b>Servicios Adicionales</b>                             |               |             |              |  |
| Beneficio Mega 600                                       | 5-Ene/4-Feb   |             | 0            |  |
| Extensor NextGen Smart Plug                              | 5-Ene/4-Feb   |             | 3.088        |  |
| <b>Total Consumos y Servicios Adicionales Internet</b>   |               |             | <b>3.088</b> |  |
| <b>Otros Cargos</b>                                      |               |             |              |  |
| Asistencia VTR                                           | 5-Ene/4-Feb   |             | 2.108        |  |
| <b>Total Otros Cargos</b>                                |               |             | <b>2.108</b> |  |

2

|                                                          |               |             |              |  |
|----------------------------------------------------------|---------------|-------------|--------------|--|
| <b>Consumos y Servicios Adicionales Televisión</b>       |               |             |              |  |
| <b>Servicios Adicionales Televisión</b>                  |               |             |              |  |
| d-BOX HD                                                 | 11-Feb/10-Mar |             | 3.990        |  |
| <b>Rentas Mensuales Premium</b>                          |               |             |              |  |
| Pack TNT Sports Premium                                  | 20/May/2021   | 5-Feb/4-Mar | 11.462       |  |
| Pack TNT Sports Premium                                  | 20/May/2021   | 5-Feb/4-Mar | -5.731       |  |
| <b>Otros Servicios y Cargos</b>                          |               |             |              |  |
| Descuento Primera Caja                                   | 5-Feb/4-Mar   |             | -3.990       |  |
| <b>Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión</b> |               |             | <b>5.731</b> |  |
| <b>Consumos y Servicios Adicionales Internet</b>         |               |             |              |  |
| <b>Servicios Adicionales</b>                             |               |             |              |  |
| Beneficio Mega 600                                       | 5-Feb/4-Mar   |             | 0            |  |
| Extensor NextGen Smart Plug                              | 5-Feb/4-Mar   |             | 3.220        |  |
| <b>Total Consumos y Servicios Adicionales Internet</b>   |               |             | <b>3.220</b> |  |
| <b>Otros Cargos</b>                                      |               |             |              |  |
| Asistencia VTR                                           | 5-Feb/4-Mar   |             | 2.198        |  |
| <b>Total Otros Cargos</b>                                |               |             | <b>2.198</b> |  |

Corte y Reposición

## DETALLE DE LA BOLETA

- Se reconoce porque tiene un **valor fijo**; para el caso de internet es de \$2500 y televisión \$750.
  - Se encuentran en el ítem **CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES**
  - En caso que el cliente tenga otros consumos adicionales, **el corte y reposición aparecerá sumado a los otros consumos**, pero en el detalle de la boleta podrás identificar el cobro.
  - Explica al cliente que el cobro corresponde a Corte y Reposición.** (7 días o más, posterior al vencimiento de la boleta)
- En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

|          |                                                         |               |
|----------|---------------------------------------------------------|---------------|
| <b>1</b> | <b>Rentas Servicios Principales</b>                     |               |
|          | Doble Pack Finix (TV Hogar HD, Mega 500)                | 28.789        |
|          | Doble Pack Vive Mas Residencial (TV Hogar HD, Mega 500) | -3.164        |
|          | <b>Total Rentas Servicios Principales</b>               | <b>25.625</b> |
|          | <b>Consumos y Servicios Adicionales</b>                 |               |
|          | Televisión                                              | 750           |
|          | Internet                                                | 2.500         |
|          | <b>Total Consumos y Servicios Adicionales</b>           | <b>3.250</b>  |

|          |                                                          |                            |
|----------|----------------------------------------------------------|----------------------------|
| <b>2</b> | <b>Consumos y Servicios Adicionales Televisión</b>       |                            |
|          | Servicios Adicionales Televisión d-BOX HD                | 5-Mar/4-Abr 3.990          |
|          | Rentas Mensuales Premium Descuento HBO Pack \$-7.490     | 08/Sept/2020 2-Mar/1-Abr 0 |
|          | HBO Pack \$7.490                                         | 08/Sept/2020 2-Mar/1-Abr 0 |
|          | <b>Otros Servicios y Cargos</b>                          |                            |
|          | Corte y Reposición de Servicio                           | 2-Mar/1-Abr 750            |
|          | Descuento Primera Llave                                  | -3.990                     |
|          | <b>Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión</b> | <b>750</b>                 |
|          | <b>Consumos y Servicios Adicionales Internet</b>         |                            |
|          | <b>Otros Servicios y Cargos</b>                          |                            |
|          | Corte y Reposición de Servicio                           | 2.500                      |
|          | <b>Total Consumos y Servicios Adicionales Internet</b>   | <b>2.500</b>               |

## Canales Premium

## DETALLE DE LA BOLETA

- El cobro aparece en el ítem **CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES**
- Explica al cliente a qué corresponde el cobro (pack de canal contratado)
- En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

Periodo Facturado del 01 Feb al 01 Mar

|                                                    |               |
|----------------------------------------------------|---------------|
| <b>Rentas Servicios Principales</b>                |               |
| Pack Vive Residencial                              | 49.708        |
| (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 300.) |               |
| <u>Descuento Promocional</u>                       | -5.000        |
| <b>Total Rentas Servicios Principales</b>          | <b>44.708</b> |
| <b>Consumos y Servicios Adicionales</b>            |               |
| Telefonia                                          | 0             |
| <u>Televisión</u>                                  | <u>7.985</u>  |
| <b>Total Consumos y Servicios Adicionales</b>      | <b>7.985</b>  |

#### Consumos y Servicios Adicionales Televisión

|                                                          |             |               |              |                                                                   |
|----------------------------------------------------------|-------------|---------------|--------------|-------------------------------------------------------------------|
| <b>Servicios Adicionales Televisión</b>                  |             |               |              |                                                                   |
| g-BOX HD                                                 |             | 5-Feb/4-Mar   | 3.990        |                                                                   |
| g-BOX SD                                                 |             | 5-Feb/4-Mar   | 2.490        |                                                                   |
| <b>Rentas Mensuales Premium</b>                          |             |               |              |                                                                   |
| Descuento HBO Pack \$-7.490                              | 03/May/2021 | 1-Feb/28-Feb  | 0            |                                                                   |
| HBO Pack \$7.490                                         | 03/May/2021 | 1-Feb/28-Feb  | 0            |                                                                   |
| Pack TNT Sports Premium                                  | 31/Ene/2022 | 1-Feb/28-Feb  | 10.990       | → Corresponde al cobro total del mes.                             |
| Pack TNT Sports Premium                                  | 31/Ene/2022 | 1-Feb/28-Feb  | -5.495       | → Descuento promocional, donde se descuenta el 50% de mensualidad |
| Pack TNT Sports Premium Proporcional                     | 31/Ene/2022 | 31-Ene/31-Ene | 366          | → Cobro proporcional 1 día                                        |
| Pack TNT Sports Premium Proporcional                     | 31/Ene/2022 | 31-Ene/31-Ene | -366         | → Descuento del promocional                                       |
| <b>Otros Servicios y Cargos</b>                          |             |               |              |                                                                   |
| Descuento Primera Caja                                   |             | 1-Feb/28-Feb  | -3.990       |                                                                   |
| <b>Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión</b> |             |               | <b>7.985</b> |                                                                   |



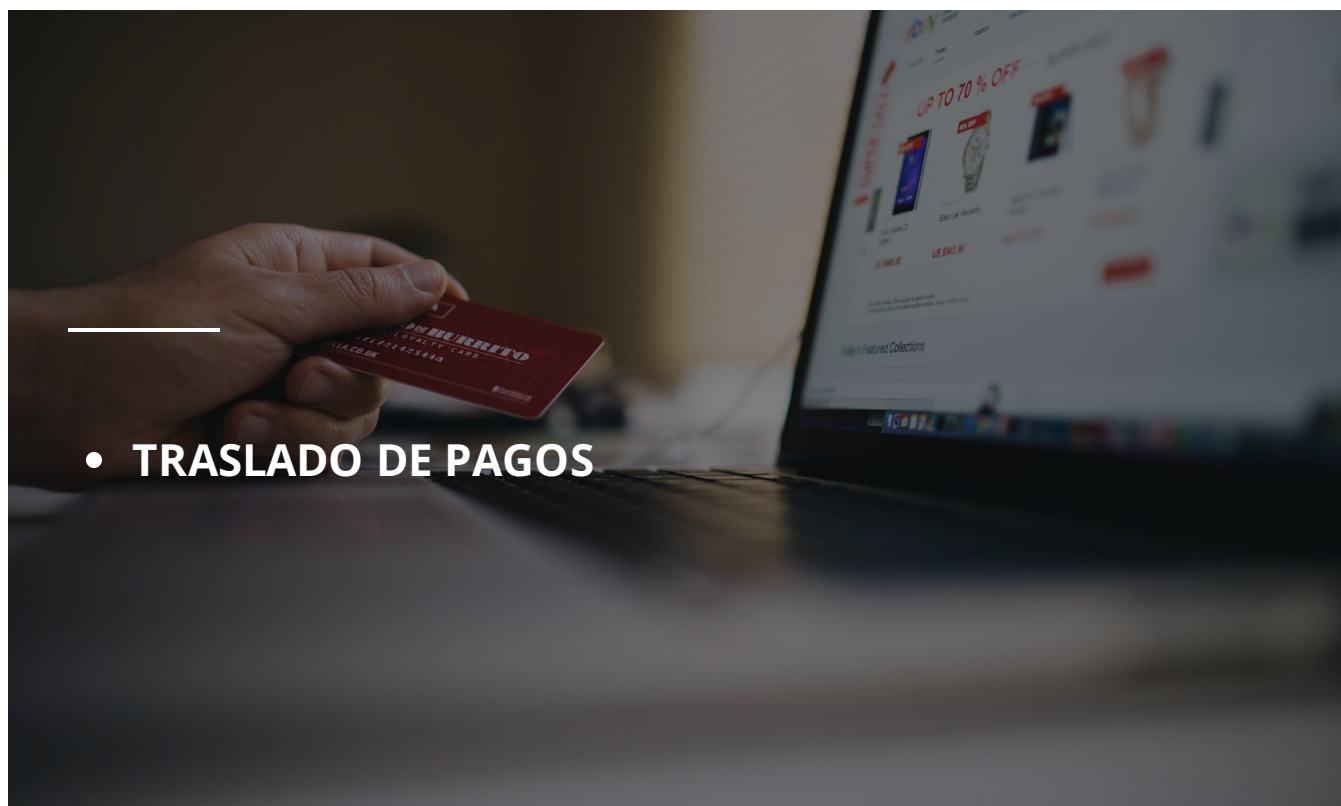
Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# INCONVENIENTE CON PAGO

---



## • TRASLADO DE PAGOS

Este procedimiento te ayudará con clientes que indica que pagó su boleta, pero no han activados sus servicios o no se ve reflejado el pago.

ALCANCE

Esta atención puede ser entregada al titular o tercero (usuario del servicio)

## DEBES SABER

### ATENCIÓN WHATSAPP (NO VOZ)

- Para los casos donde se debe adjuntar el comprobante del pago, en el Canal de WhatsApp (NO VOZ), el cliente puede adjuntar el comprobante vía WhatsApp o mail. Este comprobante siempre debe ser legible para poder posteriormente revisar todos los campos.

## VERIFICA PRECONDICIONES

- Consulta con el cliente ¿Cuál fue la boleta (mes y dirección) y fecha en que realizó el pagó?
- Verifica en la Jerarquía de cuentas cuántas direcciones tiene el cliente e identifica cuál es la cuenta afectada

## GESTIÓN

**PASO 1: SALDO  
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE  
PAGO**

**PASO 3: ERROR  
CUENTA**

**PASO 4: PAGO  
ASIGNADO  
CORRECTAMENTE**

### VERIFICAR SI EXISTE SALDO PENDIENTE DE PAGO

1. Ingresa a la cuenta de facturación para verificar si la boleta que indica el cliente aparece pagada o no.

- **Saldo pagado** ➤ Revisa en la cuenta de cliente si el servicio está activo o suspendido:
- **Servicio activo** ➤ Informa al cliente que no presenta deuda. Puedes apoyarte con el siguiente script: *"Sr. XXX le informo que la boleta correspondiente al mes XXX por \$xxxxx aparece en nuestros sistemas pagada el día XXX y sus servicios se encuentran activos"*

**Importante:** Si cliente indica no tener servicios aun estando comercialmente activos, debes seguir el procedimiento técnico que corresponda.

- **Servicio suspendido** ➤ resuelve según la información de la pestaña CLIENTE CON SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA de la publicación
- **Saldo pendiente de pago** -> Continúa con la revisión del PASO 2

| PASO 1: SALDO<br>PENDIENTE DE PAGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | PASO 2: MÉTODO DE<br>PAGO | PASO 3: ERROR<br>CUENTA | PASO 4: PAGO<br>ASIGNADO<br>CORRECTAMENTE |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------|-------------------------------------------|
| <p><b>VERIFICAR MÉTODO DE PAGO</b></p> <p>1. Revisa en la vista 360 de la cuenta de facturación, cuál es el método de pago que tiene asociado.</p> <p><b>! De todas formas puedes consultarlo al cliente para confirmar cuál fue el método de pago utilizado</b></p> <p>a) <b>Medio pago no contratado y Pago automático</b> ➤ Continúa la revisión en el PASO 3</p> <p>b) <b>Pago automático</b> ➤ Verifica que el PAC- PAT esté activo. Apóyate en la publicación <u>REVISAR MODALIDAD DE PAGO (PAC – PAT)</u>.</p> <p>c) <b>Descuento por planilla</b> ➤ 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</p> |                           |                         |                                           |

Cuenta: 198923694967 | Portal del cliente

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas

Lista de clientes Lista de clientes

Subclase: Móvil Cambio de titularidad: L1

Más información Resumen del cliente Saldo total Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos

Siguiente mejor Acción Sin registros

Ci Re Acción

Perfil de facturación 1 - 1 de 1

| Nombre       | Método de pago           | Medio de factura | Día de facturación |
|--------------|--------------------------|------------------|--------------------|
| 198923694967 | Medio Pago no Contratado | Electrónico      | 19                 |

Productos Instalados 1 - 2 de 2

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Producto Estado Fecha de instalación Vigente desde

Actividades 1 - 5 de más de 5+

| Id Actividad | Descripción                                                                                  |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1-2EGNISJC   | Integration Id.migra.801929645, Operacion.REFRESH.TODAS, Correlacion:0003694411 Reset / F    |
| 1-2J0XXZWL   | La actividad ID '1-2JQ9PX0' asignada a usuario 'CRALVAREZ' no ha sido finalizada en pAlarma  |
| 1-2JQ9PX0    | La actividad ID '1-2JDTGADP' asignada a usuario 'LCARDONA' no ha sido finalizada en pAlarma  |
| 1-2JDTGADP   | La actividad ID '1-2JD56MZN' asignada a usuario 'SRODAS' no ha sido finalizada en plazAlarma |
| 1-2LF8TMIY   | La actividad ID '1-2LEQGLGG' asignada a usuario 'HCAROR' no ha sido finalizada en plazAlarma |

Pedidos 1 - 5 de más de 5+

| Estado     | Motivo de cancel | Fecha de creaci  | Tipo de pedido | Modalidad de Ver | Nº de Pedido |
|------------|------------------|------------------|----------------|------------------|--------------|
| Pendiente  |                  | 18/08/2022 12... | Modificación   | Fija             | 1-2047217139 |
| Completada |                  | 24/07/2022 18... | Reanudacion    | Móvil            | 1-2035592243 |

**PASO 1: SALDO  
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE  
PAGO**

**PASO 3: ERROR  
CUENTA**

**PASO 4: PAGO  
ASIGNADO  
CORRECTAMENTE**

### CONFIRMAR SI EL PAGO SE HIZO POR ERROR EN OTRA CUENTA

- Si el cliente sólo **posee una cuenta de facturación**, continúa al PASO 4
- En caso que el cliente **posea más de una cuenta de facturación**, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas.
  - Monto y fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a cuenta distinta** ➤ resuelve según la información de la pestaña **TRASLADO DE PAGOS** de la publicación

**PASO 1: SALDO  
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE  
PAGO**

**PASO 3: ERROR  
CUENTA**

**PASO 4: PAGO  
ASIGNADO  
CORRECTAMENTE**



## REVISAR SI EXISTE PAGO ASIGNADO CORRECTAMENTE

1. En la **pestaña Pagos** de la cuenta de facturación, revisa si aparece **el total pagado en la columna SIN ASIGNAR**

2. **Verifica además que exista un saldo a favor** (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente pero no fue asignado al saldo).

**a) Existe pago sin asignar ➤** Resuelve según la información de la pestaña **PAGO NO ASIGNADO** de la publicación

**b) NO existe pago sin asignar ➤** Resuelve según la información de la pestaña **PAGO NO APLICADO** de la publicación

3. Revisar en la cuenta de facturación del cliente, Pestaña pagos, si cliente tiene reversa de pagos. En la columna **REVERSADO** estará marcado con una **"Y"**.

**a) Existe reversa de pagos ->** Resuelve según la información de la pestaña **REVERSA DE PAGO** de la publicación

**Perfil de facturación**

Estado: ● 1 de más de 1

**Resumen del saldo**

Refrescar

|                             |             |              |           |
|-----------------------------|-------------|--------------|-----------|
| Saldo                       | 658,381.00  | Vence ahora: | 14,391.00 |
| Ajustes/pagos no aplicados: | -643,990.00 |              |           |
| Duplicados no reversados:   | 0.00        |              |           |
| Movimientos no facturados:  | 0           |              |           |

**Pagos**

Refrescar

| Numero de pago | Fecha de pago | Método de pago | Importe del pago | Numero de confirmación | Asignado | Sin asignar | Reversado | Entidad recaudadora |
|----------------|---------------|----------------|------------------|------------------------|----------|-------------|-----------|---------------------|
| P1-16751093    | 12/05/2021    | Efectivo       | -643,990.00      | P1-16751093            | 0        | -643,990    |           | CAJAVECINA          |

| Pagos          |               |                |                  |                 |          |             |           |          |
|----------------|---------------|----------------|------------------|-----------------|----------|-------------|-----------|----------|
| Refrescar      |               |                |                  |                 |          |             |           |          |
| Numero de pago | Fecha de pago | Método de pago | Importe del pago | Numero de conf. | Asignado | Sin asignar | Reversado |          |
| P1-5119167     | 06/01/2020    | Efectivo       | -641,942         | P1-5119167      | -41942   | 0           |           | SERVIPAG |
| P1-5573808     | 05/02/2020    | Efectivo       | -642,487         | P1-5573808      | -42487   | 0           |           | SERVIPAG |
| P1-6009924     | 03/03/2020    | Efectivo       | -642,487         | P1-6009924      | -42487   | 0           |           | SERVIPAG |
| P1-6623020     | 08/04/2020    | Efectivo       | -641,116         | P1-6623020      | -41116   | 0           |           | SERVIPAG |
| P1-7009942     | 04/05/2020    | Efectivo       | -642,487         | P1-7009942      | -42487   | 0           |           | SERVIPAG |
| P1-7041774     | 06/06/2020    | Efectivo       | -642,487         | P1-7041774      | 0        | 0           |           | SERVIPAG |

# TRASLADO DE PAGOS

## DEBES SABER

- **NO se debe ingresar ticket en Helpdesk.** Este tipo de casos deben ser escalados a través de una Solicitud de servicio.
- Un cliente puede solicitar el traslado de un pago en los siguientes escenarios:
  - **Pago erróneo (mismo Rut):** Cliente tiene más de una cuenta con servicios contratados (fijo y móvil, por ejemplo) y por error paga la cuenta que no pretendía pagar. Se debe adjuntar el comprobante de pago
  - **Pago de cuenta de otro cliente:** Cliente realiza el pago de deuda para Rut o cuenta de otro cliente por error y requiere trasladar el pago de una cuenta o Rut a otra. Este pago puede haber sido realizado en cualquiera de los canales de recaudación internos o externos. Se debe adjuntar el comprobante de pago
  - **Pago duplicado:** Cliente paga más de una vez un documento adeudado, lo que genera un saldo a favor en una de sus cuentas. En este caso, se recomienda:  
Informar a cliente que puede optar por dejar pago como saldo a favor para su próxima boleta, en cuyo caso no habría que gestionar el traslado del pago.
  - **Trasladar el pago a cuenta de su Rut con deuda.**

## GESTIÓN

**1.** Ingresa en la **cuenta de facturación la solicitud de servicio:**

- TIPO: Cuenta
- ÁREA: Recaudación
- SUBÁREA: Pago no aplicado
- DESCRIPCIÓN: Monto del pago/ rut cuenta origen y rut cuenta destino
  - **Si el rut de origen no es el mismo al rut de destino SE DEBE adjuntar comprobante**

- Completa además los **campos obligatorios** de la solicitud. (IMAGEN)

**2.** Sólo en caso que **NO puedas adjuntar el comprobante de pago en la solicitud de servicio**, debes enviar un email con la siguiente información:

- DESTINATARIO: [escalamiento.recaudacion@vtr.cl](mailto:escalamiento.recaudacion@vtr.cl) con copia a [bpovtr@evertecinc.com](mailto:bpovtr@evertecinc.com)
- ASUNTO: TRASLADO DE PAGO / RUT XX.XXX.XXX-X / N° SS XXX
- CUERPO DE CORREO: Cuenta pagada por error ("Cuenta origen") y cuenta a la que se desea trasladar pago ("Cuenta destino").

|                        |                      |                        |                      |                  |                      |
|------------------------|----------------------|------------------------|----------------------|------------------|----------------------|
| Cuenta de facturación: | <input type="text"/> | Número de boleta:      | <input type="text"/> | Monto cancelado: | <input type="text"/> |
| Lugar de pago:         | <input type="text"/> | Lugar de pago (otros): | <input type="text"/> |                  |                      |

## INFORMA

Informa al cliente que el traslado del pago realizado a la cuenta correcta se realizará en máximo 72 hrs. Hábiles.

**Apóyate con el siguiente script:**

### VOZ

*"Sr. XXX efectivamente el pago realizado se realizó en otra cuenta. La solicitud del traslado del pago se realizará en máximo 72 hrs. Hábiles"*

### NO VOZ

*"XXX efectivamente el pago realizado se realizó en otra cuenta. La solicitud del traslado del pago se realizará en máximo 72 hrs. Hábiles"*

## ESCALA

Si el traslado de pagos no ha sido gestionado dentro de 72 horas hábiles:

- Enviar correo electrónico a [bpovtr@evertecinc.com](mailto:bpovtr@evertecinc.com) con copia [escalamiento.recaudacion@vtr.cl](mailto:escalamiento.recaudacion@vtr.cl). El tiempo de respuesta es de 48 hrs. hábiles

**El formato del escalamiento es:**

- Asunto: Escalamiento Traslado de pago/ Rut XXXXX/ N° SS XXXX/Cuenta facturación XXXXX
- En el cuerpo del correo indicar monto, fecha y lugar del pago
- Si el escalamiento anterior no entrega respuesta en el plazo acordado, enviar un mail a [escalamiento.recaudacion@vtr.cl](mailto:escalamiento.recaudacion@vtr.cl) con copia a [bpovtr@evertecinc.com](mailto:bpovtr@evertecinc.com). El tiempo de respuesta es de 72 hrs. Hábiles

**El formato del escalamiento es:**

- Asunto: Segundo escalamiento Traslado de pago/ Rut XXXXX/ N° SS XXXX/Cuenta facturación XXXXX
- Si el escalamiento anterior no entrega respuesta en el plazo acordado, enviar un mail a con copia a:
  - [bpovtr@evertecinc.com](mailto:bpovtr@evertecinc.com)
  - [escalamiento.recaudacion@vtr.cl](mailto:escalamiento.recaudacion@vtr.cl)
  - [Alejandra.TorresSalgado@clarovtr.cl](mailto:Alejandra.TorresSalgado@clarovtr.cl)
- El tiempo de respuesta es de 72 hrs. Hábiles

**REGISTRA —**

**Atención comercial -> Pago -> pago no aplicado**

**Registrar en la atención:**

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA

---



## POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

---

- Esta atención puede ser entregada a titular o usuario del servicio.
- **No debes indicar al cliente que estarás haciendo un cambio de tecnología, dado que este cambio sólo se podrá confirmar una vez esté el técnico en el domicilio del cliente. Para el cliente estás ingresando una visita o una modificación, según corresponda**

## DEBES SABER —

- Todo cliente que requiera una visita técnica derivada de una reparación Internet, TV y telefonía, debe pasar por el proceso de cambio de tecnología siempre y cuando el cliente cuente con **servicios de internet instalados en su domicilio.**
- El cambio de tecnología se debe realizar en la **cuenta de SERVICIO**
- Siempre que realices el cambio de tecnología por una revisión de inconvenientes técnicos con el servicio, debes igualmente **dejar el comentario del inconveniente** que presenta el servicio del cliente.
- El cambio de tecnología **NO** tiene costo para el cliente
- La promoción debe **contener servicio de internet** para poder ingresar el cambio de tecnología.
- El cambio de tecnología **no es compatible con cambios de plan**, por ahora, sólo aplica para reparaciones.
- El cambio de tecnología sólo **aplica para conexión de internet NAT**. Si cliente tiene conexión BRIDGE, se debe indicar que al realizar el cambio de tecnología la configuración quedará en NAT.
- **Los cambios de tecnología NO se pueden reversar.**
- Andes **no permitirá avanzar** cuando se despliegue mensaje de error al presionar el botón de Cambio tecnología para los siguientes casos:
  - **Ciente con dos o más líneas telefónicas**
    - "No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción existe más de una línea telefónica asociada"

## Ejemplos de mensajes

| SOLO CABLE/ CABLE FONO:                                                                 | MÁS DE UNA PROMOCIÓN | SERVICIOS B2B | SERVICIOS CORNERSTONE |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------|-----------------------|
| <p><b>Solo Cable/ Cable Fono:</b> red de fibra óptica requiere servicio de internet</p> |                      |               |                       |
|      |                      |               |                       |

| SOLO CABLE/ CABLE FONO:                                                   | MÁS DE UNA PROMOCIÓN | SERVICIOS B2B | SERVICIOS CORNERSTONE |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------|-----------------------|
| <p><b>Cliente con más de una promoción en una cuenta de servicio:</b></p> |                      |               |                       |



siebelqa.vtr.cl:2080 dice

CVTR0003 - No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que hay mas de una promoción asociada a la cuenta.  
(SBL-BPR-00131)

Aceptar

SOLO CABLE/ CABLE  
FONO:

MÁS DE UNA  
PROMOCIÓN

SERVICIOS B2B

SERVICIOS  
CORNERSTONE

## Servicios B2B

77445310-5-S-001

**a BEC:**

Rut: 77445310-5 Dirección: EL VALLE 107 Teléfono principal: 226984423 Res

Nombre: COMERCIAL LAZO Comuna: PUCHUNCAVI En cobranza: ☐

Apellido paterno: CARLOS ERNESTO Correo electrónico: vat@prometeo.cl Fallos masivos: ☐

Apellido materno: LAZO CONCHA Edad: Retirados: ☐

Segmento valor: BAJO Nacionalidad: Cuenta Migrada: ☒

Tipo de documento: Cédula Estado email: Pendiente Validación Tipo: **Empresarial**

Profesión: Región: VALPARAISO Clase: **Servicio**

Marca: VTR Código postal: Subtipo: Subclase: Fijo

**Productos Instalados**

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Cambio de tecnología

| Marca | Producto                   | Dirección de Servicio | Cuenta de facturación | Estado |
|-------|----------------------------|-----------------------|-----------------------|--------|
| VTR   | Triple Pack Negocios Stock | EL VALLE 107          | 2447001               | Activo |
| VTR   | Descuento Multi Servicio   | EL VALLE 107          | 2447001               | Activo |
| VTR   | Telefonía Fija             | EL VALLE 107          | 2447001               | Activo |
| VTR   | Televisión                 | EL VALLE 107          | 2447001               | Activo |
| VTR   | Banda Ancha                | EL VALLE 107          | 2447001               | Activo |

| SOLO CABLE/ CABLE FONO:                                                                                                                                                                                                                              | MÁS DE UNA PROMOCIÓN | SERVICIOS B2B | SERVICIOS CORNERSTONE |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------|-----------------------|
| <p><b>Servicios cornerstone</b></p> <div> <p>siebelqa.vtr.cl:2080 dice</p> <p>CVTR0004 - No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción hay equipos Cornestone (VP o MVP).(SBL-BPR-00131)</p> <p>Aceptar</p> </div> |                      |               |                       |

Si se presenta alguno de estos casos, debes ingresar reparación técnica indicada en el Procedimiento de Inconvenientes internet o televisión o ingresar pedido de modificación de instalación según corresponda.

### Sólo si cliente consulta, informar

- **Dbox PRO no es compatible con FTTH**, si cliente tiene este dispositivo se debe informar que cambiará a Dbox Smart y que perderá las grabaciones (en el caso de que tenga).
- **Existen SVA asociados al servicio de telefonía fija que no son compatibles con la red FTTH**. Para los casos donde cliente tenga contratado uno de estos SVA se debe informar que con el cambio de tecnología se eliminarán.
  - Desvío de llamados

- Trial desvío de llamados
- Pack mira quien llama
- Trial pack mira quien llama
- Pack Visor de llamados
- Trial pack visor de llamados

## VERIFICAR PRECONDICIONES

### PASO 1

### PASO 2

1. **Confirma que el estado de los servicios sea ACTIVO.** Es importante indicar al cliente que la cuenta debe mantenerse al día para que la visita y el cambio se lleven a cabo, ya que, si la cuenta cae en cobranza antes de la visita, ésta será anulada

### PASO 1

### PASO 2

2. Valida que en Productos instalados, el **botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA** esté en verde, esto indica que el **cambio de HFC a FTTH (Fibra óptica) sí se puede realizar.**  
De lo contrario, si el cambio de tecnología fue sugerido en la revisión de inconvenientes en servicio, debes ingresar la reparación respectiva. Para el ingreso de la solicitud de servicio con reparación técnico, apóyate en la publicación REPARACIONES TÉCNICAS



## GESTIÓN

### PASO 1, 2 y 3

1. Ingresa a la **cuenta de Servicio** de la dirección.
2. Haz clic en el botón **Cambio tecnología**
3. Validar que en la pestaña **"Detalles"** estén todos los servicios contratados por el cliente.

**Andes** Archivo | Bases de datos | Herramientas | Ayuda

Inicio | Página inicial | Clientes | Solicitudes de servicio | Actividades | Direcciones | Pedidos | Pedido de venta | Contratos | Pólizas masivas

**Formulario de Pedido de Venta**

Canal de venta:  Cuenta de facturación:  Cuenta de estado:  Pago up front recibido:

Procedimiento:  e-mail:  Fecha de venta:

Actualizar datos:  Deuda no vinculada:  Pago up front primera cuota:  Cargo único IVA:

Comentarios:  Motivo Desconexión:  Generar boleto factura online:  Aut Deuda Domicilio:

Repetir delivery:  Orden con delivery:

Dirección envío delivery:

Ver información | Catálogo | **Detalles** | Envío | Pagos | Envíos | Documentos | Archivos adjuntos | Actividades

**Detalles**

Personalizar | Editar promoción | **Verificar Cuentas** | Cambiar Servicio

| ID de línea | ID de oferta | acción | Producto                              | Estado de estado | Estado | Estado del trámite | Costo total venta mensual | precio de pago | Campaña de fact. | ID de |
|-------------|--------------|--------|---------------------------------------|------------------|--------|--------------------|---------------------------|----------------|------------------|-------|
| 1           | 1            | -      | Equipo                                | Pendiente        |        |                    | \$0                       | 10187314       |                  |       |
| 4           | 2            | -      | Servicio Ancho                        | Pendiente        |        |                    | \$25,980                  | 10187314       |                  |       |
| 5           | 3.1          | -      | 200 Mega                              | Pendiente        |        |                    |                           | 10187314       |                  |       |
| 6           | 3.2          | -      | Nuevo <b>Digital Sat</b>              | Pendiente        |        |                    | \$1,990                   | 10187314       |                  |       |
| 6           | 3.3          | -      | Arrendo Tarjeta Cablexstream VSP Plus | Pendiente        |        |                    |                           | 10187314       |                  |       |
| 7           | 3            | -      | Desconectar instalación Equipo        | Pendiente        |        |                    | \$0                       | 10187314       |                  |       |
| 8           | 4            | -      | Instalación Equipo                    | Pendiente        |        |                    | \$0                       | 10187314       |                  |       |
| 9           | 5            | -      | Alcance 200 residencial               | Pendiente        |        |                    | \$0                       | 10187314       |                  |       |

## PASO 4

4. Presionar sobre **botón de TSQ**, (este puede tardar hasta un minuto aproximadamente)

- **NO presionar botón "VERIFICAR"**

**IMPORTANTE:** Si aparece error de TSQ que no permita continuar con el pedido revisa la publicación DICCIONARIO ALERTAS ANDES para saber qué debes hacer y luego ingresar la reparación técnica o ingresar el pedidode modificación de instalación según corresponda.

**Andes** | Archivos | Edición | Ver | Desplazarse | Consulta | Herramientas | Ayuda

Cuenta: 1219012231 | 1219012231 | 1219012231 | 1219012231 | 1219012231 | 1219012231 | 1219012231 | 1219012231

Página inicial | Clientes | Solicitudes de servicio | Actividades | Pedidos | Pedido de ventas | Contactos | Fallos masivos

**Lista**

1-6904645694

Revisar | **Verificar** | **Enviar** | **TSQ** | Cancelar pedido | Generar documento

Nº de Pedido: 1-6904645694 | Nombre del Cliente: ESTUARDO PEREZ MORA | Estado: **Pendiente** | Clasificación Pto: 1219012231

Integración de Venta: MVB | Cuenta del Cliente: 1219012231 | Fecha de creación: 26/05/2018 11:53:36 | Clasificación Indiv: 1219012231

Motivo de Egreso: Venta Presencial | Nº de Serie O: | Fecha de modificación: 26/05/2018 11:53:36 | Saldo Límite Crédito Pto: \$1,000,000

Tipo Portafolio: No Portafolio - Venta M | Estado Nº de Serie O: | Deuda nuevo: 26/05/2018 11:53:36 | Saldo Límite Crédito Indiv: \$1,000,000

Tipo de Pedido: Pedido de ventas | Subtipo Cuenta: | Motivo: | Deuda Pto: \$0

Etapa: Contracción | Cuenta de Servicio: 1219012231-0-001 | Vigencia de cobro: 26/05/2018 11:53:36 | Deuda Dominio: \$0

Ingresador: SBA/RDC | Dirección de Servicio: APOQUINDO AV 4000 | Estado de Trámite: | Pago Up Front: \$1,000,000

Canal de Ventas: Personal | Cuenta de Facturación: 4582223758 | Correo de Estado: | Pago Up Front recibido: \$0

Concedido: SBA/RDC | Email: wari.20@gmail.com | Pago Up Front Primera Boleta: \$49,990

Comentarios: | Deuda no vinculante: | Activo Descartación: | Cargo Única Terc: \$1,000,000

Activo Descartación: | Convenio Aprobado: | Rut Deuda Dominio: 2233334444

Motivo de cambio: Sin motivo

## PASO 5 y 6

5. Una vez aprobado el TSQ, debes GENERAR DOCUMENTO.

6. Presionar el botón **"ENVIAR"**

**IMPORTANTE: NO se debe presionar botón "Verificar"**

1-451711656

Revisar | Verificar | Enviar | TSQ | Cancelar pedido | **Generar documento**

## PASO 7

7. Una vez enviado el pedido, automáticamente se **desplegará el calendario de agendamiento**.

Elegir día y bloque horario acordado con el cliente y luego dar clic en **"Aceptar"** y **"guardar"**.





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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR



# DESBLOQUEO DE EQUIPO BLOQUEADO POR MORA

---



## PROCEDIMIENTO

## CONTEXTO

Este procedimiento describe cómo atender a clientes que tienen su equipo móvil bloqueado por mora y no presentan deuda vencida en Andes.



### Recuerda

- Esta atención puede ser entregada al titular o terceros (usuarios del servicio).
- Siempre debes revisar que el cliente no presente deuda vencida en la cuenta donde se encuentra el equipo móvil consultado.
- Para solicitar la IMEI del equipo del cliente le puedes indicar que presione **\*#06#** en su teléfono.

## GESTIÓN

1

Valida el estado del equipo móvil en Andes

#### EQUIPO SUSPENDIDO

#### EQUIPO ACTIVO

Si el equipo se encuentra en estado **SUSPENDIDO**, valida que el cliente no haya solicitado bloqueo de equipo anteriormente por robo o pérdida, revisando la sección de Pedidos.

- Equipo Bloqueado por robo o pérdida, gestiona según el procedimiento BLOQUEO/DESBLOQUEO EQUIPO MÓVIL Y SIMCARD POR ROBO O PÉRDIDA (**ID de Clave 1040**).

- Si no presenta solicitud de pérdida o robo, revisa si el cliente presenta deuda vencida. Para ello ingresa a la cuenta de Facturación, revisa el monto adeudado e informárselo al cliente.

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The main menu includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Clientes' section is active, displaying a 'Perfil de facturación' table with columns: Nombre, Método de pago, Método de Distribución, and Día de Tarificación del Mes (Día). The table shows a client with ID 4422158276, 'Método Pago no Estimado', 'Electrónico', and '22'. Below this is a 'Productos Instalados' table with columns: Producto, Propiedad del cliente, Vigente desde, Estado, and Perfil. The table lists three items: 'Servicio Móvil', 'Autonmedia 30 GB 0418', and 'Equipo Móvil', all with 'N' for property, '22/10/2018' for start date, 'Suspendido' for status, and '9422' for profile. A red box highlights the 'Equipo Móvil' row. To the right, the 'Pedidos' section shows a table with columns: N° de Pedido, Estado, Tipo de pedido, and Motivo. It lists two orders: '1-6128036429' (Completada, Suspensión Robo) and '1-9332174967' (Completada, Pedido de ventas). The 'Solicitudes de servicio' section shows a table with columns: N° de SS, Estado, N° de reclamo, Usuario creador, Tipo, and Área, with a 'Sin registros' message.

**EQUIPO SUSPENDIDO**

**EQUIPO ACTIVO**

Equipo se encuentra en estado ACTIVO: continua con el paso 2.

| Productos Instalados                                                                                                                                                                 |                            |        |                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------|------------------------|
| <div> <div> <div>Modificar</div> <div>Desconectar</div> <div>Reanudar</div> <div>Actualizar promoción</div> <div>Reset / Refresh</div> </div> <div>Cambio de tecnología</div> </div> |                            |        |                        |
| Producto▲▼                                                                                                                                                                           | Identificador del servicio | Estado | Número de serie del ac |
| ▼ Equipo Movil                                                                                                                                                                       |                            | Activo | (Ordenabl              |
| ▶ Samsung Galaxy A04                                                                                                                                                                 | 353829855680711            | Activo |                        |

2

Si en el **Paso 1**, el equipo aparece **ACTIVO** en Andes, debes revisar la IMEI del equipo en <https://vtr.com/consulta-imei> para validar si existe bloqueo.

**Recuerda que para obtener la IMEI del equipo del cliente, lo puedes hacer indicándole que presione **\*#06#** en su teléfono.**

## Multibanda SAE - Consulta de IMEI

Consulta IMEI >

Compatibilidad Bandas | SAE >

Preguntas frecuentes >

### Consulta de IMEI - Multibanda SAE

Registro de equipos

Todos los IMEI de los equipos móviles, tanto teléfonos como otros dispositivos, deberán estar inscritos en un sistema centralizado para poder operar en las redes nacionales.



Consulta si tu equipo está bloqueado y su motivo y averigua la compatibilidad de tecnología y si está habilitado para operar en Chile

Ingresando la IMEI AQUI

ej: 1234561234561435

Consultar

Para conocer el IMEI de tu equipo (marca \*#06#)

Para mayor información sobre esta normativa y conocer el procedimiento a seguir para inscribir tu equipo, accede a [inscripción IMEI](#)

Multibanda | SAE - Ver información detallada en [www.multibanda.cl](http://www.multibanda.cl)

## Si el equipo se encuentra desbloqueado

El equipo se encuentra operativo por lo que en el caso que el cliente mencione que presenta inconvenientes con su servicio móvil, continúa la atención según la publicación [INCONVENIENTES EN SERVICIOS MÓVILES](#).



IMEI Consultado: 867697058084265

Tu equipo se encuentra inscrito en el sistema y puede operar en todas las redes móviles nacionales.

Tu equipo móvil no cuenta con información de factibilidad de Radio FM.

### Resultado:



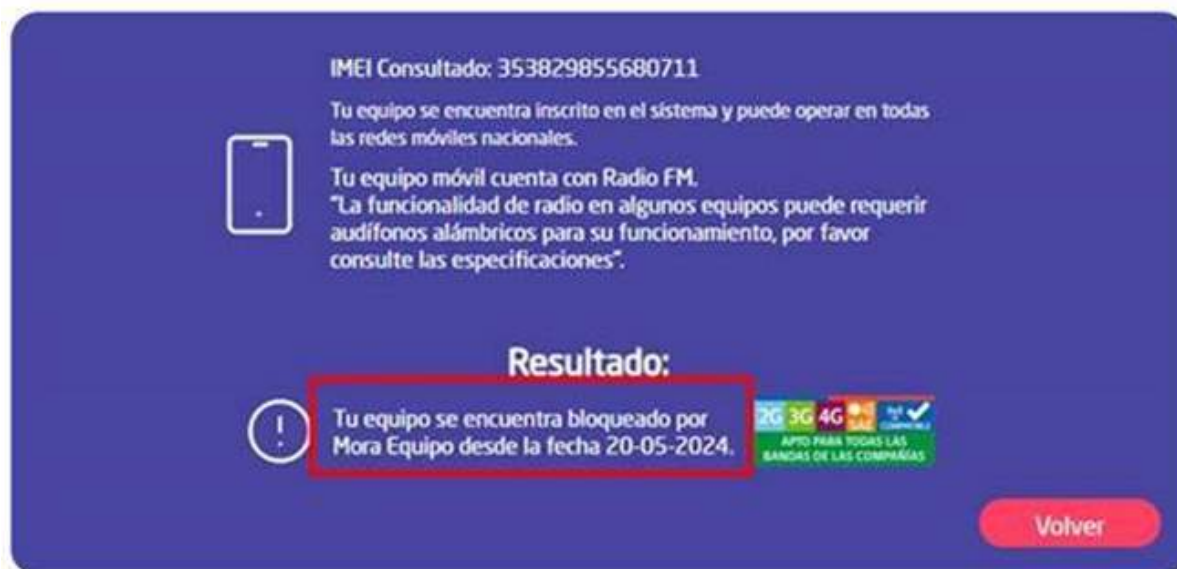
Tu equipo se encuentra desbloqueado.



Volver

## Si el equipo se encuentra bloqueado por mora

Continúa con el **Paso3**



3

Escalar caso ingresando ticket en Portal Help Desk.

- Seleccione tipo de registro: Aplicación Corporativa
- Aplicación: Andes
- Categoría: Cobranza
- Tipo de Solicitud: Desbloqueo Equipo por Mora
- Detalle de Solicitud: Indicar IMEI, Rut y Cuenta para solicitar el desbloqueo.

BANDEJA

REGISTRO

REGISTRO DE TICKET

Rut  
15110989-6

Correo  
olga.gonzalez@clarochile.cl

Selección línea de negocio  
☐ CLARO  
☒ VTR

Selección tipo de registro  
APLICACION CORPORATIVA

FORMULARIO APLICACIONES CORPORATIVAS

Selección aplicación  
ANDES

Categoría  
COBRANZA

Tipo de solicitud  
DESBLOQUEO EQUIPO POR MORA

Rut Cliente  
Ingrese rut del cliente

Número de Pedido  
Ingrese número de pedido

4

Una vez ingresado el ticket en Portal Help Desk, informa al cliente que dentro de un plazo de 24 horas hábiles el equipo quedará desbloqueado. Para esto apóyate del siguiente script:



*“Sr(a) XXXX, hemos reportado su caso para que sea solucionado. Dentro de las próximas 24 horas hábiles su equipo será desbloqueado para que lo pueda utilizar sin problemas.”*

5

Registra la atención con la ruta: *Atención técnica > Móvil > IMEI bloq. por mora – robo.*

Dentro del registro debes indicar:

- Nombre de la persona que atendemos

- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada



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



**DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR**



# ACTIVIDAD

---

Recordando contenido

---

*Pregunta*

**01/01**

El cambio de tecnología se debe realizar en la cuenta de\_\_\_\_\_

---

☐

CLIENTE

☐

SERVICIO

# VENTAS CLIENTES B2B

---



A continuación, se detallan las normas que rigen el proceso de ventas B2B Fijo en todos los canales B2B VTR. El cliente empresa puede requerir servicios en más de una dirección, estando estas limitadas a 10; es decir todo cliente empresa podrá contratar un máximo de 10 contratos en diferentes direcciones.

| SEGMENTO | CANTIDAD DE CONTRATOS | INSTALACIÓN |
|----------|-----------------------|-------------|
|----------|-----------------------|-------------|

|                                                 |    |                              |
|-------------------------------------------------|----|------------------------------|
| Pequeña y Mediana<br>Empresa (Rut mayor<br>50M) | 10 | En diferentes<br>direcciones |
|-------------------------------------------------|----|------------------------------|

En relación a los contratos provenientes de licitaciones o propuesta públicas, estas deben ser tratadas por los canales de ventas Grandes Empresas o Corporaciones.

## EVALUACIÓN COMERCIAL

En la evaluación comercial se analiza al cliente empresa si es apto para contratar servicios con la compañía VTR, para ello combina las actividades de acreditación de identidad de quien contrata y los ingresos del mismo.

### Acreditación del Cliente

Corresponde al proceso de validar la identidad del solicitante y los antecedentes de la Empresa (RUT mayor a 50 millones) que desea contratar los servicios de VTR, para ello debe presentar la documentación para respaldar identidad y antecedentes comerciales. Las empresas rut mayor a 50 millones se debe verificar Iniciación de Actividades superior a 30 días y presentar Rol vigente de la empresa, Escritura o extracto de la escritura y Cédula de Identidad del representante legal quien es el decidor y por tanto autoriza la contratación esto último es respaldado por ejemplo por la escritura.

### Acreditación de Ingresos

Esta acreditación valida el estado financiero y capacidad de pago del cliente empresa previamente al ingreso de una venta. La evaluación del límite de crédito será informada en el pedido de ventas directamente por el sistema ANDES este determinará el valor del cargo fijo mensual que podrá contratar el cliente y se encuentra previamente definido para el segmento fijo en un tope de \$500.000, no obstante lo anterior se debe tener presente que el límite de crédito variará en casos que se encuentre

un pedido de ventas pendiente de instalación, en dicho caso el valor del plan se descontará del saldo disponible hasta concretada la habilitación de los servicios.

ACREDITACIÓN PEQUEÑA Y  
MEDIANA EMPRESA VTR

ACREDITACIÓN SINDICATOS,  
ASOCIACIONES Y  
FUNDACIONES

ACREDITACIÓN DE INICIACIÓN  
DE ACTIVIDADES

TIPO DE  
CLIENTE

ACREDITACI  
ÓN

DETALLE  
DOCUMENTO

DETALLE

ANDES

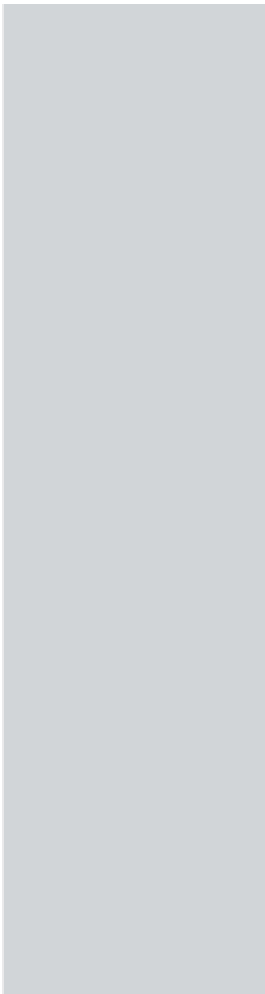
**Pequeña y  
Mediana  
Empresa (Rut  
Mayor a 50  
Millones)**

**Identidad**

Rol Único  
Tributario de la  
empresa

Fotocopia del  
documento  
por ambos  
lados

SI



|                                                   |                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cedula de Identidad del representante legal (RRL) | Verificación de Identidad (Verificación número de serie en página registro civil o validación facial revisar anexo en clave)        |
| Documento acreditación de Poderes                 | Extracto de escritura o constitución de la sociedad o acta del directorio o estatutos o escritura completa                          |
| Revisión en SII de Iniciación Actividades         | Debes verificar que la empresa tenga iniciación de actividades con un mínimo de 30 días en SII y no cuenta con anotaciones vigentes |

|  |                     |                                      |                                                                                                                                                                                    |
|--|---------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>Portabilidad</b> | Consulta y solicitud de portabilidad | Formulario original de portabilidad firmado                                                                                                                                        |
|  |                     | Boleta o factura de la competencia   | PDF descargado directamente desde la web de la compañía donante, debe estar pagada, sin repactaciones e incluir el diagrama de barras con al menos 2 meses continuos de antigüedad |

| ACREDITACIÓN PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA VTR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ACREDITACIÓN SINDICATOS, ASOCIACIONES Y FUNDACIONES | ACREDITACIÓN DE INICIACIÓN DE ACTIVIDADES |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <p>Al tratarse de ventas realizadas hacia empresas o instituciones sin fines de lucro, se utiliza contrato físico y se requiere misma documentación solicitada para las Pequeñas y Medianas Empresas, adicionalmente, el requerimiento de venta, debe ser derivado al área legal. El equipo de Legal determinará, de acuerdo a la revisión de los estatutos sindicales o escrituras según sea el caso, quienes son los representantes legales facultados para suscribir contratos con VTR, según cada entidad. Esta área podrá emitir observaciones y/o solicitar documentos adicionales para hacer esa determinación de tal forma que el contrato cumpla con la validez legal que se necesita. Estos casos deben ser derivados al Coordinador de Licitaciones y Contratos (Dennise Rubio: <a href="mailto:dennise.rubioc@clarovtr.cl">dennise.rubioc@clarovtr.cl</a>, quién tendrá un SLA de respuesta</p> |                                                     |                                           |



de 5 días hábiles. Los documentos requeridos por el equipo legal para la Acreditación de estas empresas o instituciones son los siguientes: Para Sindicatos:

- a)** Acompañar escritura de poderes con vigencia no superior 60 días y/o acompañar certificado de directorio vigente emitido por el registro civil.
- b)** Estatutos sindicales donde se indiquen las atribuciones de los representantes en la administración. Si lo anterior no consta en los estatutos, debe acompañarse la escritura mediante la cual se haya acordado la estructura de poderes y se hayan designado a los representantes de la empresa o institución.
- c)** Acompañar cédula de identidad de los representantes d) Acompañar acta de adjudicación firmada No puede contratar un Sindicato en que su periodo culmina antes de los 18 meses de contrato.

**ACREDITACIÓN PEQUEÑA Y  
MEDIANA EMPRESA VTR**

**ACREDITACIÓN SINDICATOS,  
ASOCIACIONES Y  
FUNDACIONES**

**ACREDITACIÓN DE INICIACIÓN  
DE ACTIVIDADES**

Se debe verificar que el cliente cuente con iniciación de actividades en el Servicio de Impuestos Internos. Esta validación se realiza de manera directa en <https://zeus.sii.cl/cvc/stc/stc.html>, donde se debe ingresar el RUT del contratante. Esta revisión se hace efectiva a la Empresa RUT mayor a 50 millones y no para aplica para el o los representantes legales de la empresa. Importante considerar las condiciones - Iniciación de actividades debe ser superior a 30 días - Ultimo Timbraje no debe superar 1 año desde la fecha de la venta Situaciones detalladas por SII donde el cliente no podrá contratar servicios

- a)** Término de giro
- b)** Comportamiento tributario Irregular
- c)** Cliente Inconcurrente

## CONSULTAR SITUACIÓN TRIBUTARIA DE TERCEROS

A través de esta opción, el SII proporciona información a los contribuyentes respecto de su situación tributaria, de manera que tomen conocimiento del estado en que se encuentran, al momento de realizar la consulta, y las situaciones que deben ser solucionadas. Junto con lo anterior, permite alertar a aquellas personas que efectúan operaciones con contribuyentes de comportamiento tributario irregular.

Nombre o Razón Social : **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

RUT Contribuyente : **XXXXXXXXXX**

Fecha de realización de la consulta: 19-12-2023 09:05 hrs

Contribuyente asiente (inicio de Actividades): SI

Fecha de inicio de Actividades: 08-08-2019

**Debe ser superior a 30 días**

Contribuyente autorizado para declarar y pagar sus impuestos en moneda extranjera: NO

Contribuyente es Empresa de Menor Tamaño (según Ley N°20.616) <sup>(\*)</sup>: SI

(\*) Las empresas de menor tamaño, según la Ley N° 20.456 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, se clasifican en función de sus ingresos anuales por ventas y servicios y otras actividades del giro en el último año calendario, en cinco empresas (hasta 2.400 UF), pequeñas empresas (desde 2.401 y 25.000 UF), y medianas empresas (desde 25.001 y 150.000 UF).

### Actividades Económicas vigentes:

| Actividades                                                             | Código | Categoría | Afecta IVA | Fecha      |
|-------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|------------|------------|
| VENTA AL POR MENOR DE VEHICULOS AUTOMOTORES NUEVOS O USADOS (INCLUYE C. | 431002 | Primera   | SI         | 08-08-2019 |
| VENTA DE PARTES, PIEZAS Y ACCESORIOS PARA VEHICULOS AUTOMOTORES         | 433000 | Primera   | SI         | 19-03-2021 |
| VENTA DE MOTOCICLETAS                                                   | 454001 | Primera   | SI         | 08-08-2019 |
| VENTA DE PARTES, PIEZAS Y ACCESORIOS DE MOTOCICLETAS                    | 454002 | Primera   | SI         | 08-08-2019 |
| MANUTENCIÓN Y REPARACIÓN DE MOTOCICLETAS                                | 454003 | Primera   | SI         | 08-08-2019 |

Se recuerda que los siguientes documentos deben ser emitidos exclusivamente en **Formato Electrónico**:

Factura (F), Factura No Afecta o Exenta (FE), Factura de Compra (FC), Liquidación Factura (LF), Nota de Crédito (NC), Nota de Débito (ND), Factura de Exportación (FEK), Nota de Crédito de Exportación (NCEK), Nota de Débito de Exportación (NDEK), Guía de Despacho (GD), Boletas de Ventas y Servicios (TW35) y Boletas de Ventas y Servicios No Afecta o Exenta (TW38)

### Documentos Timbrados:

| Documento                 | Año último timbraje |
|---------------------------|---------------------|
| Factura Electronica       | 2023                |
| Boleta Electronica        | 2023                |
| Boleta Exenta Electronica | 2021                |
| Guia Despacho Electronica | 2023                |
| Nota Credito Electronica  | 2023                |

**Ultimo Timbraje no debe superar 1 año desde la fecha de la venta**

Para informarse sobre un documento específico del contribuyente, diríjase a Consulta de documentos autorizados.

Observación: **Recomendación General**



Te invitamos a revisar más información ingresando **AQUÍ**



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# PROTOCOLOS DE CIERRE DE VENTA

---



## VENTA DE SERVICIOS ADICIONALES

- Recuerda siempre mantener informado al cliente sobre el proceso de la venta, cuéntale los pasos a seguir y los plazos que implican. Siempre háblale al cliente con la verdad y no omitas información.
- Recuerda que el cierre de la venta se debe realizar con el titular del servicio o un tercero con poder notarial.

- A continuación, te entregamos toda la información que se debe comunicar al cliente, junto con el guion que debes seguir al momento de cerrar la contratación de servicios.

## 1. AL CERRAR LA VENTA DE SERVICIOS ADICIONALES —

**Confirma con el cliente el detalle de la solicitud y la aceptación de la contratación:**

*“Sr(a) XXXX, hoy con fecha XXXX, confirmaremos sus datos personales, los servicios contratados con sus principales condiciones y su aceptación expresa”.*

## 2. CONFIRMA DATOS PERSONALES —

**Indícale al cliente cada uno de sus datos personales y asegúrate de tener una confirmación de su parte.**

- Nombre completo.
- Rut.
- Serie de CI (recuerda siempre verificar vigencia).
- Dirección para la que se solicitan los servicios.
- Fonos de contacto (recuerda que deben tener 9 dígitos).
- Correo electrónico de contacto y el cual va a recibir su boleta. (recuerda que debe ser un correo válido).
- Poder notarial, en caso de que la contratación la realice un tercero.

*“Sr(a) XXXX, le pido por favor confirmar sus datos personales.*

*- Su nombre completo es XXXX, ¿Correcto? (Cliente debe indicar Sí)*

*- El Rut bajo el cual quedarán contratados los servicios es XXXX, ¿Está correcto? (Cliente debe indicar Sí)*

*- ¿Me podría indicar el número de serie de su cédula de identidad por favor?*

*[En el caso de cédulas antiguas] Este número se encuentra al reverso y comienza con la letra A.*

*[En el caso de cédulas nuevas] Es el Número de Documento que está en el anverso.*

*- La dirección en donde se instalarán los servicios es XXXX, ¿Está correcto? (Cliente debe indicar Sí)*

*- Los números de contacto que tenemos registrados para comunicarnos con usted son XXXXXXXXX, ¿Son correctos? (Cliente debe indicar Sí)*

*- Por último, el mail registrado en nuestro sistema es XXXX@XX.XX ¿Es correcto?” ¿a este mismo correo desea que le llegue su boleta?” (Cliente debe indicar Sí)*

*[En caso de que la contratación la realice un tercero] “Confirmando la recepción del poder notarial”.*

### 3. CONFIRMA LOS SERVICIOS SOLICITADOS

i. **Menciona el nombre de todos los servicios adicionales solicitados.** Recuérdale que puede consultar las características y condiciones de cada servicio en el sitio web de VTR.

ii. **Indica la renta mensual de los servicios adicionales solicitados.**

*“Sr(a) XXXX lo que usted está solicitando contratar son los siguientes servicios adicionales XXXX y que tienen una renta mensual de \$XXXX. Le recuerdo que puede consultar las características y condiciones de los servicios en [www.vtr.com](http://www.vtr.com). ¿Está de acuerdo con esta información y acepta estas condiciones?”* (Cliente debe indicar Sí)

### 4. CONFIRMA PROMOCIONES (SI CORRESPONDE)

i. Indica todas **las promociones a las que accede al cliente.**

ii. Menciona la **renta mensual con promoción** (si corresponde).

iii. **Duración, condiciones y restricciones de la promoción.** Recuerda que los servicios adicionales no se cortan luego de que termina la promoción.

iv. **Informa el valor en que quedará el servicio una vez terminada la promoción.**

*“Sr(a) XXXX al contratar nuevos servicios le entregaremos la(s) siguiente(s) promoción(es) que consiste(n) en [detallar las promociones entregadas: monto o porcentaje de descuento y duración] **una vez terminada la promoción, continuará con el servicio y el valor a pagar será de \$XXXX** [valor total de los servicios contratados].  
¿Está de acuerdo?”* (Cliente debe indicar Sí)

### 5. ENTREGA INFORMACIÓN RESPECTO A LA PRIMERA BOLETA Y FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS

**Debes informar el detalle de lo que se le cobrará al cliente en su primera boleta, junto con algunos detalles de la facturación de los servicios.**

i. **Indica condiciones de facturación de los servicios:**

- Facturación anticipada y ciclo de facturación. Los servicios adicionales se cobran en el mismo ciclo de facturación que los servicios principales.
- Cobro de días proporcionales, si corresponde [ver plan comercial]. En el caso de venta que incluya proporcionales gratis, no habrá cobro por proporcionales.
- Cargo de activación, si corresponde [ver plan comercial]. En caso que contrate una programación con cargo de activación, sólo se le cobrará si el cliente decide eliminar sus servicios antes de su primera facturación.
- Costo de instalación, si corresponde [ver plan comercial]. Solo aplica en la venta de d-BOX.

## ii. Indica que la renta se reajusta por IPC.

[Facturación anticipada de los servicios]

*"Sr(a) XXXX le informo que los servicios fijos VTR, ya sean servicios principales y adicionales, se cobran por mes adelantado, esto implica que en su primera boleta se cobrará la renta mensual de los servicios contratados, correspondiente a su primer ciclo mensual facturado."*

- [Si cliente ya cuenta con servicios VTR] *Señor, le recuerdo que su ciclo de facturación es el XX, por lo que el primer cobro se iniciará el día XX* (según ciclo de facturación del cliente).

- [Si corresponde cobro de proporcionales, indicado en plan comercial] *Junto con esto se cobrarán los días proporcionales que corresponden a la renta por los días que transcurran entre la activación y su fecha de facturación* (Cliente debe indicar Sí).

- [Si corresponde cargo de activación, indicado en plan comercial] *Además le comento que si usted da de baja el servicio antes de la primera facturación, en esta primera boleta se cobrará la renta de 1 mes completo del servicio, es decir \$XX. Por conceptos de activación del servicio* (Cliente debe indicar Sí).

- [Si corresponde costo de instalación, indicado en plan comercial] *Además, dado la instalación que requiere una visita técnica, en esta primera boleta se incluirá el cargo de instalación de \$XX.* (Cliente debe indicar Sí).

*Es importante entonces que considere que la próxima boleta tendrá un valor mayor a la regular. ¿De acuerdo?"* (Cliente debe indicar Sí).

*"Por otro lado, le informo que al igual que otros productos, los servicios contratados están sujetos a reajuste por IPC, el que se realiza en enero y julio de cada año."*

## 6. INFORMA SOBRE LA VIGENCIA DEL CONTRATO Y LA DESCONEXIÓN

i. Informa que los **servicios adicionales se activan inmediatamente** (excepto los d-BOX y extensores, que deben ser instalados en una visita técnica).

ii. Informa **sobre la desconexión de los servicios**, recuérdale al cliente que tiene la libertad de dar de baja sus servicios cuando lo estime conveniente.

*“Sr(a) XXXX le informo que los servicios se activan inmediatamente (en caso de d-BOX y extensores indicar que es con la instalación). De todas formas, usted puede solicitar la desconexión o término de sus servicios cuando lo desee, llamando al 600-800-9000 o visitando nuestras sucursales, donde le orientaremos”. (Cliente debe indicar Sí).*

## 7. INFORMA SOBRE LA INSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS

i. Informa el **horario de agendamiento acordado para la instalación de los servicios** solicitados (en el caso de d-BOX y extensores), y recuérdale al cliente que será contactado para confirmar este horario.

ii. Informar que **durante la instalación de los servicios es necesaria la presencia permanente de un adulto habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo** de nuestros técnicos.

[Coordinar día y hora para la instalación] *“Sr(a) XXXX, la instalación queda coordinada entonces para el día XX entre las XX y XX hrs. De todas formas, le llamarán para confirmar la visita. Le informo además que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos. ¿Está de acuerdo?”* (Cliente debe indicar Sí).

## 8. RECOMIENDA VTR.COM - DESPEDIDA

i. Pregunta si hay **alguna duda y déjalo invitado a visitar la página web** [www.vtr.com](http://www.vtr.com) donde puede encontrar el detalle de nuestros productos y servicios.

ii. **Despídete de manera cordial, reiterando tu nombre y agradeciendo su preferencia por VTR.**

*“Sr(a) XXX ¿Tiene alguna duda en que le pueda ayudar?”* (Cliente debe indicar Sí - No).  
*Antes de despedirme, quisiera contarle que para mayor información de nuestros productos y servicios puede*

*revisar vtr.com. Recuerde que mi nombre es XXXX, muchas gracias por su preferencia, que tenga buenos días/tardes*



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR



# DESAFÍO TERMINADO

---



DESAFÍO N.º 23 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 23!**

**Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final**

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón **"Finalizar"**

FINALIZAR