



DICPYME FIJO ClaroVTR – DESAFÍO DICIEMBRE

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- 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 03 AL 21 DE DICIEMBRE 2025

SERVICIOS FIJOS CLAROVTR

≡ EXPLICACIÓN BOLETA

≡ FACTURACIÓN DUPLICADA EN CRM ANDES CLIENTES EMPRESARIALES

≡ DESAFÍO TERMINADO

EXPLICACIÓN BOLETA



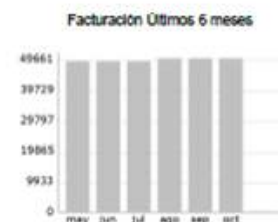
PROCEDIMIENTO

Total a pagar	Días Facturados	Fecha de Vencimiento	Fecha de corte
\$ 49.661	Desde: 01/10/2025 Hasta: 01/11/2025	21/10/2025	28/10/2025

PAGAR

Resumen de tus cobros	
 Rentas Servicios Principales	
VTR Plus 2	42.409
Total Rentas Servicios Principales	42.409
 Adicionales y/o Descuentos	
Contratación de Canales TV	0
Arriendo de Equipos	7.252
Total Adicionales y/o Descuentos	7.252
Total Servicios Mes Actual	49.661
Total Saldo Anterior y Cuotas	0
Total a Pagar Documento	\$ 49.661

PAGAR



En Sucursal Virtual
de **VTR.COM**
serás el primero.

Ingresa y
visualiza tu boleta
las 24 horas

CONOCE QUE DÍAS PUEDES PAGAR TU BOLETA
Fecha de último pago: 28/09/2025



- Informamos que desde Octubre 2025, nuestros clientes fijos y móvil ya están recibiendo la nueva boleta. Esta cambia en su imagen, pero no la información

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	VISTA GENERAL DE LA BOLETA	RESUMEN
• 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	VISTA GENERAL DE LA BOLETA	RESUMEN
• NO entregar detalles específicos de la boleta a un tercero sin poder notarial. ◦ 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. • NO entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo) • NO enviar la boleta a un mail diferente al registrado en la Cuenta de Facturación del titular • El detalle de los cobros de la boleta sólo se le puede informar al titular. • 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.				

- 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.
- Invita al cliente a revisar el detalle de una boleta en vtr.com, seleccionando AYUDA -> CONOCE TU BOLETA
- **INFORMA:**
"Sr(a). XXXX Lo que nos solicita puede revisarlo a través de la Sucursal Virtual en VTR.COM o APP VTR"
- 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	VISTA GENERAL DE LA BOLETA	RES
• A partir del mes de noviembre de 2024 se ha empezado a realizar el cobro a clientes móviles por concepto de CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS a clientes que se le ha vencido su boleta y se les ha realizado el corte del servicio. Por dudas o consultas del cliente, puedes apoyarte con el siguiente Script: <i>"Sr(a) XXXX, desde el mes de noviembre se ha empezado a realizar el cobro a los clientes que no han cancelado su boleta móvil en las fechas acordadas en el contrato del servicio"</i> • Para entender una boleta, debes tener los siguientes conceptos claros:				
DOM	Período de facturación de la cuenta			

Proporcionales	Es el cobro que corresponde desde el día de la modificación al término del DOM
Descuentos multiservicios	Descuento por cada servicio principal que el cliente contrate
Corte y reposición	Cobro que se realiza cuando cliente no paga a tiempo su boleta y se suspende el servicio

LUQUE, MANUEL EDUARDO

N° Cuenta: 217127415627

JOSÉ FRANCISCO VARGAS 3263 DEPTO 1307, Itaquí,

claro | vtr

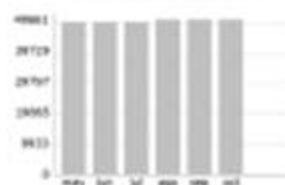
Total a pagar	Días Facturados	Fecha de Vencimiento	Fecha de corte
\$ 49.661	Desde: 01/10/2025 Hasta: 01/11/2025	21/10/2025	28/10/2025

PAGAR

Resumen de tus cobros	
 Rentas Servicios Principales	
VTR Plus 2	42.409
Total Rentas Servicios Principales	42.409
 Adicionales y/o Descuentos	
Contratación de Canales TV	0
Alquiler de Equipos	7.252
Total Adicionales y/o Descuentos	7.252
Total Servicios Mes Actual	49.661
Total Saldo Anterior y Cuotas	0
Total a Pagar Documento	\$ 49.661

PAGAR

Facturación Últimos 6 meses



En Sucursal Virtual
de VTR.COM
serás el primero.

Ingresa y
visualiza tu boleta
las 24 horas

CONOCE QUE DÍAS PUEDES PAGAR TU BOLETA

Fecha de último pago: 28/09/2025



ALCANCE

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VISTA GENERAL DE LA BOLETA

RESUMEN

Datos del cliente:
Mira tu nombre y tu dirección

MORALES, WLADIMIR HERNAN
Cuenta: 18552311163
Calle RIVERO 185, Regenera

Total a pagar

\$ 32.980

Días Facturados

Desde: 07/05/2024
Hasta: 07/06/2024

Fecha de Vencimiento

27/05/2024

Fecha de corte

03/06/2024

PAGAR

Desglose de tu cuenta:
Mira tu plan contratado y tus servicios y consumos adicionales

Resumen de tus cobros

Revisión Servicios Principales

Logo Plan Fijo

Total Revisión Servicios Principales

20.000

20.000

Adicionales y/o Descuentos

Contratación Productos de Entrenamiento

Arriendo de Equipos

Total Adicionales y/o Descuentos

0

2.000

2.000

Total Servicios Mes Actual

Total Saldo Anterior y Cuotas

Total a Pagar Documento

02.980

0

\$ 32.980

Ultimas facturaciones:

Observa los montos de tus facturaciones de los últimos 6 meses

Mensajería:

Incluye información de utilidad para ti

Ciclo de facturación:

Conoce las fechas importantes de tu facturación, como el vencimiento de tu boleta y la fecha de corte de tus servicios en caso de no pago

CONOCE QUE DÍAS PUEDES PAGAR TU BOLETA

Fecha de última pago: 03/05/2024

24

El día del mes en el que se emitió la boleta (04/06/2024)

27

El día de vencimiento de la boleta (27/05/2024)

03

El servicio se cortará si aún no has pagado (03/06/2024)

Emisión de la siguiente boleta

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.

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

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

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

Rentas Servicios Principales

Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
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 Television			-1.994
Descuento Multiservicio Television Proporcional			690
Descuento Multiservicio Television Proporcional			-531
Descuento Multiservicio Internet			-996
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			937
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-266

Total Rentas Servicios Principales

19.780

→ 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

Rentas Servicios Principales

Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
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 Television			-1.994
Descuento Multiservicio Television Proporcional			690
Descuento Multiservicio Television Proporcional			-531
Descuento Multiservicio Internet			-996
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			937
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-266

Total Rentas Servicios Principales

19.780

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

Rentas Servicios Principales

Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
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 Television			-1.994
Descuento Multiservicio Television Proporcional			690
Descuento Multiservicio Television Proporcional			-531
Descuento Multiservicio Internet			-996
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			937
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-266

Total Rentas Servicios Principales

19.780

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

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

2

Rentas Servicios Principales	
Doble Pack Finix	41.384
(TV Hogar HD, Mega 500)	
Triple Pack	-18.728
(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 300)	

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

- 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

2	Consumos y Servicios Adicionales Internet	
	Servicios Adicionales	
	Extensor NextGen Smart Plug	10-Ene/9-Feb 2.990
	Extensor NextGen Smart Plug	8-Ene/9-Ene 0

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

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

2	Rentas Mensuales Premium	
	Pack Adulto HD	22/Dic/2017 11-Ago/10-Sept 8.011
	Otros Servicios y Cargos	
	Descuento Primera Caja	5-Ago/4-Sept -3.990
	Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión	8.011
	Consumos y Servicios Adicionales Internet	
	Otros Servicios y Cargos	
	Descuento Upselling Banda Ancha	11-Ago/10-Sept -4.000
	Total Consumos y Servicios Adicionales Internet	-4.000
	Otros Cargos	
	Asistencia VTR	5-Ago/4-Sept 2.041
	Revisión de Programación	5-Ago/4-Sept 820
	Total Otros Cargos	2.861

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

2	Rentas Servicios Principales	
	Pack Vive Residencial	52.134
	(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100)	
	Total Rentas Servicios Principales	52.134
	Consumos y Servicios Adicionales	
	Telefonía	0
	Televisión	5.731
	Internet	3.220
	Otros Cargos	2.198
	Total Consumos y Servicios Adicionales	11.149

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 Rentas Servicios Principales				
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo		
Fono limitado 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			-4,627	
Total Rentas Servicios Principales				50,312

2 Rentas Servicios Principales				
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo		
Fono limitado 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	
Total Rentas Servicios Principales				52,134

1 Consumos y Servicios Adicionales Televisión				
Servicios Adicionales Televisión				
d-BOX HD	11-Ene/10-Feb		3,990	
Rentas Mensuales Premium				
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	
Otros Servicios y Cargos				
Descuento Primera Caja	5-Ene/4-Feb		-3,990	
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión				5,495
Consumos y Servicios Adicionales Internet				
Servicios Adicionales				
Beneficio Mega 600	5-Ene/4-Feb		0	
Extensor NextGen Smart Plug	5-Ene/4-Feb		3,088	
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet				3,088
Otros Cargos				
Asistencia VTR	5-Ene/4-Feb		2,108	
Total Otros Cargos				2,108

2 Consumos y Servicios Adicionales Televisión				
Servicios Adicionales Televisión				
d-BOX HD	11-Feb/10-Mar		3,990	
Rentas Mensuales Premium				
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	
Otros Servicios y Cargos				
Descuento Primera Caja	5-Feb/4-Mar		-3,990	
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión				5,731
Consumos y Servicios Adicionales Internet				
Servicios Adicionales				
Beneficio Mega 600	5-Feb/4-Mar		0	
Extensor NextGen Smart Plug	5-Feb/4-Mar		3,220	
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet				3,220
Otros Cargos				
Asistencia VTR	5-Feb/4-Mar		2,198	
Total Otros Cargos				2,198

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](#)

1

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

2

Consumos y Servicios Adicionales Televisión				
Servicios Adicionales Televisión				
4-BOX HD		5-Mar14-Abr		3.990
Rentas Mensuales Premium				
Descuento HBO Pack \$-7.490	08/Sept/2020	2-Mar1-Abr		0
HBO Pack \$7.490	08/Sept/2020	2-Mar1-Abr		0
Otros Servicios y Cargos				
Corte y Reposición de Servicio		2-Mar1-Abr		750
Descuento Primera Caja				-3.990
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión				750
Consumos y Servicios Adicionales Internet				
Otros Servicios y Cargos				
Corte y Reposición de Servicio				2.500
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet				2.500

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

Consumos y Servicios Adicionales Televisión

Servicios Adicionales Televisión				
4-BOX HD		5-Feb/4-Mar		3.990
4-BOX SD		5-Feb/4-Mar		2.490
Rentas Mensuales Premium				
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
Otros Servicios y Cargos				
Descuento Primera Caja		1-Feb/28-Feb		-3.990
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión				7.985

COMPARADOR DE BOLETAS

- **DEBES SABER**
- Esta herramienta sirve de apoyo a tus atenciones, debes revisar siempre lo que te comenta el cliente si es coherente con lo que indica el comparador de boletas, si no, debes atender según el procedimiento de EXPLICACIÓN BOLETA.
- Esta opción está disponible solo a un grupo de clientes con servicio FIJO.
- Los ejecutivos pueden saber que un cliente tiene disponible el COMPARADOR DE BOLETAS revisando en la sección de SMA en ANDES el siguiente mensaje: "Este cliente tiene habilitada la función de comparador de boletas".
- Si el cliente no tiene el mensaje en SMA significa que no va a poder utilizar el comparador de boletas.
- La herramienta solo está disponible para clientes que si tuvieron variación en sus últimas 3 boletas.
- El comparador de Boletas solo tendrá disponible la revisión de las ultimas 3 boletas.

Introducción

El siguiente paso a paso te ayudará a saber cómo utilizar la herramienta de **COMPARADOR DE BOLETAS** en Andes, con el fin de poder agilizar tus atenciones en saber por qué varió la boleta del cliente con respecto a la anterior.

Paso 2

The screenshot shows the 'Andes' customer portal. The top navigation bar includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', and 'Ofertas económicas'. The 'Clientes' section is active, displaying 'Lista de clientes'. The 'Perfil de facturación' section is visible, showing a table with columns: Nombre, Método de pago, Marca, Medio de Distribución, Día de Tarifa, and Acción. A red box highlights the entry with ID 6559702242, 'Medio Pago no Contratado', 'VTR', 'Electrónico', and '1'. Below this, the 'Productos Instalados' section shows a table with columns: Producto, Descripción del P, Estado, and Marca. The 'Pedidos' section shows a table with columns: N° de Pedido, Estado, Motivo de cancelación, Fecha de creación, and Tipo de pedido. The 'Solicitudes de servicio' section shows a table with columns: Estado, N° de SS, N° de reclamo, Usuario creador, Tipo, and Área.

Nombre	Método de pago	Marca	Medio de Distribución	Día de Tarifa	Acción
6559702242	Medio Pago no Contratado	VTR	Electrónico	1	

N° de Pedido	Estado	Motivo de cancelación	Fecha de creación	Tipo de pedido
1-16459702441	Cancelado	Sin motivo	18/04/2020 01:18:10	Pedido de ventas

Estado	N° de SS	N° de reclamo	Usuario creador	Tipo	Área
--------	----------	---------------	-----------------	------	------

Ingresa a la **cuenta Cliente**, vista 360 del Cliente y se posiciona en la cuenta de facturación del cliente a consultar

Paso 3

The screenshot shows the 'Perfil de facturación' (Billing Profile) page in the Andes system. The page is divided into two main sections: 'Perfil de facturación' and 'Resumen del saldo' (Balance Summary).

Perfil de facturación:

- Estado:** Indicated by a green progress bar.
- Comparador de Boletas:** A button highlighted with a red box, used for comparing invoices.
- Form fields:**
 - Cuenta: 36003763-0
 - Nombre: MAXIMUS DECIMUS MERIT
 - Cuenta de facturación: 16559702242
 - Método de pago: Medio Pago no Ci
 - Comentarios: (empty text area)
 - Principal: ☒
 - Tipo de factura: (dropdown menu)
 - Soporte de factura: Electrónico
 - Estado del perfil de facturación: Activo

Resumen del saldo:

- Refrescar:** A button to refresh the balance summary.
- Saldo:** \$0
- Vence ahora:** \$0
- Ajustes/pagos no aplicados:** \$0
- Disputas no resueltas:** \$0
- Movimientos no facturados:** 0

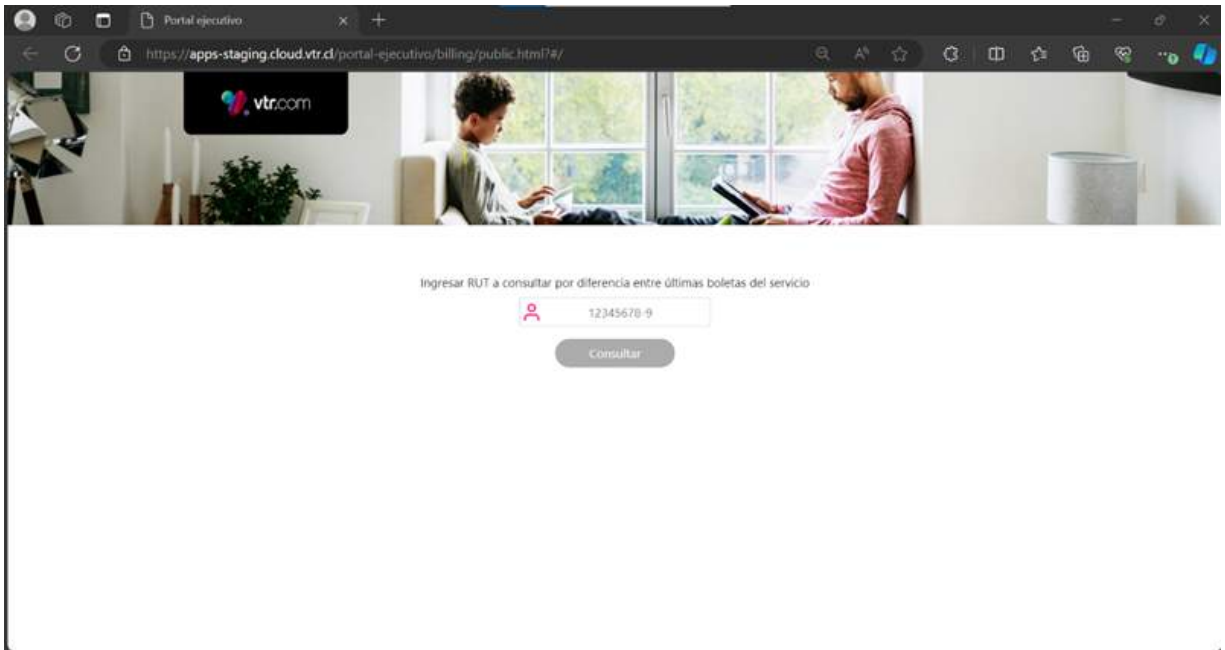
Facturas:

- Refrescar:** A button to refresh the list of invoices.
- Generar NC Ajuste:** A button to generate a non-conformity adjustment.
- Generar Ajuste Dirección Cliente:** A button to generate a client direction adjustment.
- Table headers:** Número de facturación, Período 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, Estado.

A continuación, ingresa a la cuenta de facturación del cliente:

El sistema dispone el perfil de facturación del Cliente con el botón **“Comparador de Boletas”**

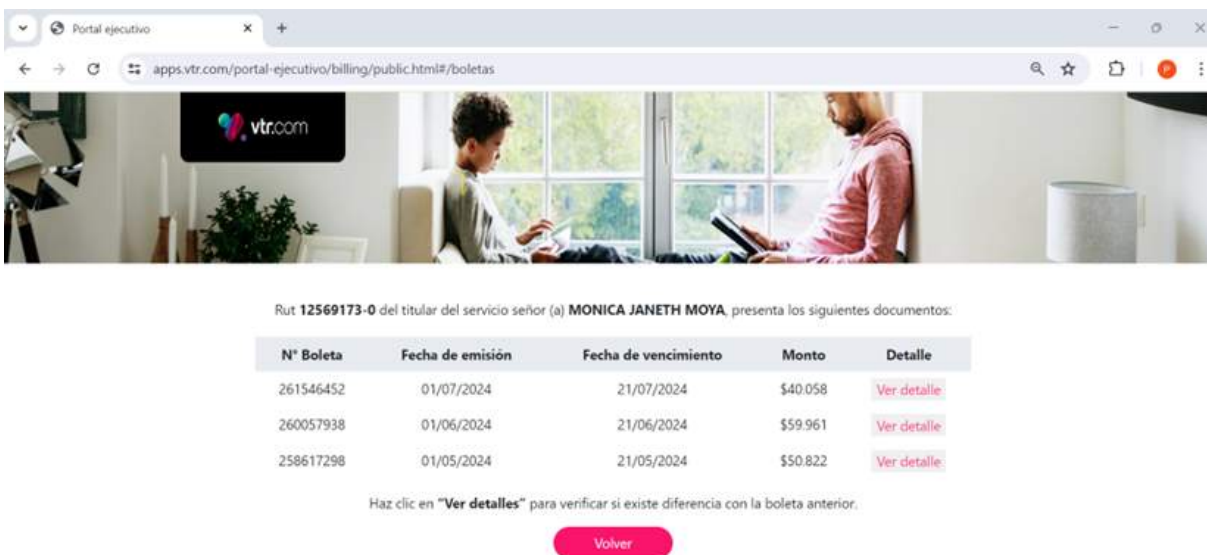
Paso 4



The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying `https://apps-staging.cloud.vtr.cl/portal-ejecutivo/billing/public.html?#/`. The page features a header with the **vtr.com** logo and a background image of a family reading together. Below the header, a text prompt reads: "Ingresar RUT a consultar por diferencia entre últimas boletas del servicio". A form field contains the RUT `12345678-9`, and a button labeled "Consultar" is positioned below it.

El Ejecutivo hace clic en el botón **"Comparador de Boletas"**, el sistema direcciona al Ejecutivo al portal comparador de boletas.

Paso 5



Portal ejecutivo

apps.vtr.com/portal-ejecutivo/billing/public.html#/boletas

Rut: 12569173-0 del titular del servicio señor (a) **MONICA JANETH MOYA**, presenta los siguientes documentos:

N° Boleta	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Monto	Detalle
261546452	01/07/2024	21/07/2024	\$40.058	Ver detalle
260057938	01/06/2024	21/06/2024	\$59.961	Ver detalle
258617298	01/05/2024	21/05/2024	\$50.822	Ver detalle

Haz clic en **"Ver detalles"** para verificar si existe diferencia con la boleta anterior.

[Volver](#)

El ejecutivo ingresa el RUT del Cliente a consultar, a continuación, hace clic en **"Consultar"**, el portal comparador de boletas despliega las boletas del cliente con su fecha de emisión, fecha de vencimiento, monto y link para el despliegue del detalle.

Paso 6

Portal ejecutivo

apps.vtr.com/portal-ejecutivo/billing/public.html#/boletas

Rut 12569173-0 del titular del servicio señor (a) **MONICA JANETH MOYA**, presenta los siguientes documentos:

N° Boleta	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Monto	Detalle
261546452	01/07/2024	21/07/2024	\$40.058	Ocultar detalle

⚠ La boleta 261546452, presenta las siguientes diferencias:

El valor de tu boleta es de \$40.058, la cual varió en \$-19.903 respecto del mes anterior. Esta variación se debe a:

- \$-12.490: Has cancelado el Servicio Adicional Pack TNT Sports Premium
- \$-4.163: Se ha aplicado un reembolso por los días proporcionales en los que no utilizaste el servicio adicional (Pack TNT Sports Premium. Proporcional) después de darlo de baja.
- \$-3.250: En tu boleta anterior tenías un cobro por corte y reposición, pero en esta ya no está presente.

260057938	01/06/2024	21/06/2024	\$59.961	Ver detalle
-----------	------------	------------	----------	-----------------------------

El ejecutivo hace clic en **“Ver detalles”** para ver las diferencias en las boletas del Cliente, a continuación, el portal despliega el detalle de la comparación de la boleta



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

FACTURACIÓN DUPLICADA EN CRM ANDES CLIENTES EMPRESARIALES

PROCEDIMIENTO

DESCRIPCIÓN:

Se ha detectado que algunos clientes empresariales 🏢, han recibido en su portal de Servicio de Impuestos Internos (SII) 📄, dos facturas 🇨🇱 por un mismo período de cobro. El error ha sido identificado ✅ y el área de Facturación ya está tomando medidas para:

1. Regularizar los casos actuales: se está trabajando en un proceso masivo, para anular los documentos duplicados.  
2. Prevenir futuras incidencias: se revisarán los procesos y controles internos vinculados a la emisión y envío de documentos al SII, para evitar que esto vuelva a ocurrir.  

ALCANCE:

Aplica para clientes empresariales nacidos o migrados en CRM Andes, operación Claro  y VTR  con servicio móvil o fijo, aunque el error se ha detectado solo en clientes de servicio fijo .

SLA SOLUCIÓN A INDICAR AL CLIENTE: 5 días hábiles .

DEBE SABER:

Pueden presentarse las siguientes casuísticas:  

- 2 facturas en CRM Andes  y 2 en el portal de SII 
- 1 factura en CRM Andes  y 2 en el portal de SII 

PASOS:

¿Qué hacer si se presenta algún caso de duplicidad de facturas en Andes y en SII?

R: Se debe identificar el caso de uso

2 facturas en CRM Andes y 2 en el portal de SII: Si el cliente ya pagó 1 de las facturas, eliminar la que no corresponda, verificando el número de folio con misma fecha de emisión y que efectivamente estén cobrando el mismo período. Si el cliente aún no paga ninguna, indica que se eliminará uno de los folios y que le informará cual debe pagar.

1 factura en CRM Andes y 2 en el portal de SII: El cliente debe pagar la factura con el número de folio que está emitida en CRM Andes.

¿Cómo verificar la factura adicional que debe ser eliminada?

R: Para revisar esto se requiere ingresar y comparar lo emitido en CRM Andes y en paperless. **(ver pasos en el ítem "Paso a paso paperless")**.

En el siguiente ejemplo, la factura emitida en Andes es la que tiene el folio N°9700663, como se destaca en la imagen y si revisamos en paperless también esta emitida, junto a otra factura con otro número de folio, que tiene misma fecha de emisión y mismo periodo de cobro.

Por tanto, la factura correcta es la N°9700663. Dado lo anterior, el folio que se debe corregir con nota de crédito es el N°9697630, ya que no es la factura que se visualiza en CRM Andes y ambos

documentos están cobrando el mismo período, con misma fecha de emisión.

¿QUÉ HACER SI SE PRESENTA ALGÚN CASO DE DUPLICIDAD DE FACTURAS EN ANDES Y EN SII?

R: Se debe identificar el caso de uso

2 facturas en CRM Andes y 2 en el portal de SII: Si el cliente ya pagó 1 de las facturas, eliminar la que no corresponda, verificando el número de folio con misma fecha de emisión y que efectivamente estén cobrando el mismo período. Si el cliente aún no paga ninguna, indica que se eliminará uno de los folios y que le informará cual debe pagar.

1 factura en CRM Andes y 2 en el portal de SII: El cliente debe pagar la factura con el número de folio que está emitida en CRM Andes.

¿Cómo verificar la factura adicional que debe ser eliminada?

R: Para revisar esto se requiere ingresar y comparar lo emitido en CRM Andes y en paperless. **(ver pasos en el ítem “Paso a paso paperless”).**

En el siguiente ejemplo, la factura emitida en Andes es la que tiene el folio N°9700663, como se destaca en la imagen y si revisamos en paperless también esta emitida, junto a otra factura con otro número de folio, que tiene misma fecha de emisión y mismo periodo de cobro.

Por tanto, la factura correcta es la N°9700663. Dado lo anterior, el folio que se debe corregir con nota de crédito es el N°9697630, ya que no es la factura que se visualiza en CRM Andes y ambos documentos están cobrando el mismo período, con misma fecha de emisión.

VISTA DE ANDES

VISTA DE PAPERLESS

¿CÓMO GESTIONAR LA ELIMINACIÓN DEL FOLIO QUE NO CORRESPONDE?

Facturas

Refrescar

Generar NC Ajuste

Generar Ajuste Dirección Cliente

Número de factur	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de vencimi	Saldo ante
9700663	20/07/2024 - 20/08/2024	\$0	14/09/2024	\$0
9638308	20/06/2024 - 20/07/2024	\$0	14/08/2024	\$0

VISTA DE ANDES

VISTA DE PAPERLESS

¿CÓMO GESTIONAR LA ELIMINACIÓN DEL FOLIO QUE NO CORRESPONDE?

Facturas

Refrescar

Generar NC Ajuste

Generar Ajuste Dirección Cliente

Número de factur	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de vencimi	Saldo ante
9700663	20/07/2024 - 20/08/2024	\$0	14/09/2024	\$0
9638308	20/06/2024 - 20/07/2024	\$0	14/08/2024	\$0

VISTA DE ANDES

VISTA DE PAPERLESS

¿CÓMO GESTIONAR LA ELIMINACIÓN DEL FOLIO QUE NO CORRESPONDE?

Facturas

Refrescar

Generar NC Ajuste

Generar Ajuste Dirección Cliente

Número de factur	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de vencimi	Saldo ante
9700663	20/07/2024 - 20/08/2024	\$0	14/09/2024	\$0
9638308	20/06/2024 - 20/07/2024	\$0	14/08/2024	\$0

VISTA DE ANDES

VISTA DE PAPERLESS

¿CÓMO GESTIONAR LA ELIMINACIÓN DEL FOLIO QUE NO CORRESPONDE?

Tipo	Folio	Receptor	Razón Social	Fecha Ingreso	Fecha Emisión	Monto	Versión	Distribucion
Factura Electronica	9697630	111111	Nombre empresa	22-08-2024 18:59	20-08-2024	\$ 94.259	0	
Factura Electronica	9700663	111111	Nombre empresa	22-08-2024 16:55	20-08-2024	\$ 94.259	0	

VISTA DE ANDES

VISTA DE PAPERLESS

¿CÓMO GESTIONAR LA ELIMINACIÓN DEL FOLIO QUE NO CORRESPONDE?

Tipo	Folio	Receptor	Razón Social	Fecha Ingreso	Fecha Emisión	Monto	Versión	Distribucion
Factura Electronica	9697630	111111	Nombre empresa	22-08-2024 18:59	20-08-2024	\$ 94.259	0	
Factura Electronica	9700663	111111	Nombre empresa	22-08-2024 16:55	20-08-2024	\$ 94.259	0	

VISTA DE ANDES

VISTA DE PAPERLESS

¿CÓMO GESTIONAR LA ELIMINACIÓN DEL FOLIO QUE NO CORRESPONDE?

Tipo	Folio	Receptor	Razón Social	Fecha Ingreso	Fecha Emisión	Monto	Versión	Distribucion
Factura Electronica	9697630	111111	Nombre empresa	22-08-2024 18:59	20-08-2024	\$ 94.259	0	
Factura Electronica	9700663	111111	Nombre empresa	22-08-2024 16:55	20-08-2024	\$ 94.259	0	

VISTA DE ANDES

VISTA DE PAPERLESS

¿CÓMO GESTIONAR LA ELIMINACIÓN DEL FOLIO QUE NO CORRESPONDE?

Tipo	Folio	Receptor	Razón Social	Fecha Ingreso	Fecha Emisión	Monto	Versión	Distribucion
Factura Electronica	9697630	111111	Nombre empresa	22-08-2024 18:59	20-08-2024	\$ 94.259	0	
Factura Electronica	9700663	111111	Nombre empresa	22-08-2024 16:55	20-08-2024	\$ 94.259	0	

VISTA DE ANDES	VISTA DE PAPERLESS	¿CÓMO GESTIONAR LA ELIMINACIÓN DEL FOLIO QUE NO CORRESPONDE?
R: Debes reportarlo a factnacionalvtr@clarovtr.cl Asunto: Folios duplicados cliente empresa Rut xxxxxxx-x Ejemplo cuerpo del correo:		

VISTA DE ANDES	VISTA DE PAPERLESS	¿CÓMO GESTIONAR LA ELIMINACIÓN DEL FOLIO QUE NO CORRESPONDE?
R: Debes reportarlo a factnacionalvtr@clarovtr.cl Asunto: Folios duplicados cliente empresa Rut xxxxxxx-x Ejemplo cuerpo del correo:		

VISTA DE ANDES	VISTA DE PAPERLESS	¿CÓMO GESTIONAR LA ELIMINACIÓN DEL FOLIO QUE NO CORRESPONDE?
R: Debes reportarlo a factnacionalvtr@clarovtr.cl Asunto: Folios duplicados cliente empresa Rut xxxxxxx-x Ejemplo cuerpo del correo:		

VISTA DE ANDES	VISTA DE PAPERLESS	¿CÓMO GESTIONAR LA ELIMINACIÓN DEL FOLIO QUE NO CORRESPONDE?
R: Debes reportarlo a factnacionalvtr@clarovtr.cl Asunto: Folios duplicados cliente empresa Rut xxxxxxx-x Ejemplo cuerpo del correo:		

VISTA DE ANDES	VISTA DE PAPERLESS	¿CÓMO GESTIONAR LA ELIMINACIÓN DEL FOLIO QUE NO CORRESPONDE?
R: Debes reportarlo a factnacionalvtr@clarovtr.cl Asunto: Folios duplicados cliente empresa Rut xxxxxxx-x Ejemplo cuerpo del correo:		

VISTA DE ANDES	VISTA DE PAPERLESS	¿CÓMO GESTIONAR LA ELIMINACIÓN DEL FOLIO QUE NO CORRESPONDE?
R: Debes reportarlo a factnacionalvtr@clarovtr.cl Asunto: Folios duplicados cliente empresa Rut xxxxxxx-x Ejemplo cuerpo del correo:		

Estimados buenos días/tardes,
Junto con saludar, favor emitir NDCR del siguiente documento duplicado:
Rut empresa: xxxxxxxx-x
Razón Social: Nombre empresa
Cuenta: xxxxxxxx
Generar NCR a Factura folio: 9697630

Facturas									
Refrescar		Generar NC Ajuste			Generar Ajuste Dirección Cliente				
Número de factur		Período de facturación		Importe debido	Fecha de vencimi	Saldo ante			
9700663		20/07/2024 - 20/08/2024		\$0	14/09/2024	\$0			
9638308		20/06/2024 - 20/07/2024		\$0	14/08/2024	\$0			

Tipo	Folio	Receptor	Razón Social	Fecha Ingreso	Fecha Emisión	Monto	Versión	Distribucion
Factura Electronica	9697630	111111	Nombre empresa	22-08-2024 18:59	20-08-2024	\$ 94.259	0	
Factura Electronica	9700663	111111	Nombre empresa	22-08-2024 16:55	20-08-2024	\$ 94.259	0	

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO PYME FIJO –DICIEMBRE FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO PYME
FIJO – DICIEMBRE!**

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

FINALIZAR