

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 21 - Digital

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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

DESDE EL 17 AL 30 DE NOVIEMBRE

☰ PAGO AUTOMÁTICO (PAC -PAT)

☰ EXPLICACIÓN BOLETA

☐ ? ACTIVIDAD

☰ NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM

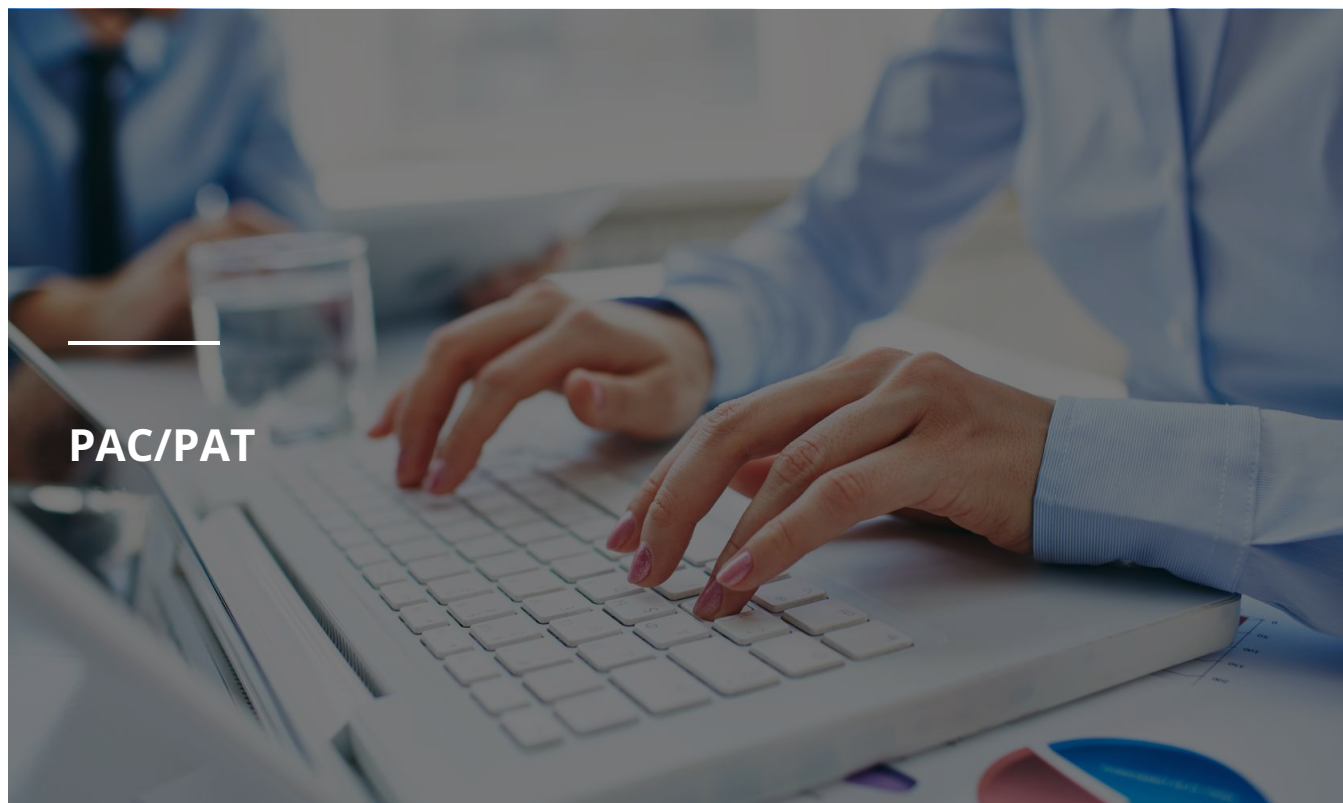
☰ NO RECONOCE COBROS - CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS

—



DESAFÍO TERMINADO

PAGO AUTOMÁTICO (PAC -PAT)



Detallar los distintos lugares donde nuestros clientes pueden realizar el pago sus servicios VTR incluyendo el Pago Automático de Cuentas (PAC/PAT).

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE LUGARES DE PAGO Y PAC/PAT

¿A quién se brinda esta atención?	Esta atención se puede entregar al titular o a un tercero usuario del servicio .
¿Aplica Validación de Identidad?	No aplica validación de identidad.
¿Cuáles son los lugares o medios donde se puede realizar el pago?	Los lugares y/o medios donde los clientes pueden realizar sus pagos son: - VTR.COM - App VTR - Pago Automático - Portales de Pago Online - Pago Presencial
¿En qué consiste el Pago Automático PAC/PAT?	El Pago automático es un servicio que permite pagar de forma automática con cargo a una cuenta bancaria o tarjeta de crédito, la cuenta de servicio mensual de VTR. De esta forma, el cliente ya no tendrá que pagar manualmente sus boletas. - PAC: Pago automático Cuenta Corriente - PAT: Pago Automático Tarjeta

ETAPAS DE UN PAGO AUTOMÁTICO

1

Suscripción del pago automático en banco o en SV VTR.

2

Semanalmente, Banco o Transbank envía la información de aquellos clientes que suscribieron un pago automático a VTR.

3

VTR valida la información y realiza la marcación de aquellos clientes que suscribieron pago automático.

4

Una vez marcado el cliente, VTR envía un SMS a cliente informando la activación de su PAC-PAT en VTR.

5

Una vez que el cliente se encuentra marcado en sistema como PAC o PAT, comienza su proceso de pago de boletas.

6

Mensualmente, el cliente se envía a cargo al Banco o Transbank.

7

El Banco o Transbank realiza el cargo de la deuda al cliente en su cuenta corriente o tarjeta.

8

El Banco o Transbank informa a VTR aquellos pagos que salieron exitosos y aquellos que fueron rechazados.

9

VTR aplica en ANDES los pagos exitosos, informa en Clave los rechazos y le envía un SMS a aquellos clientes cuyo pago automático salió rechazado.

SUSCRIBIR PAC/PAT

INFORMA

Informa suscripción según modalidades de pago PAC/PAT y tiempos de respuesta:

Modalidad de pago	Suscripción	Script
PAC	Entidad Bancaria	<i>"Sr(a) XXX, para poder suscribirse al servicio con cargo automático a su cuenta corriente, usted debe hacer la suscripción a través de la página web de su banco.</i> <i>Esta modificación quedará activa en aproximadamente 10 días hábiles, por lo tanto, la siguiente facturación probablemente deberá pagarla a través vtr.com o de nuestros recaudadores asociados, tales como: Servipag, Caja Vecina, Sencillito, entre otros".</i>

PAT	Entidad Bancaria y/o Sucursal Virtual	<i>"Sr(a) XXX, para poder suscribirse al servicio con cargo automático a su tarjeta, usted debe hacer la suscripción en la sucursal virtual de https://vtr.com o directamente en su Banco. Esta modificación quedará activa en aproximadamente 10 días hábiles"</i>
-----	---------------------------------------	---

- Cuando la solicitud de suscripción está correctamente ingresada, VTR envía un SMS:

VTR Informa: Tu solicitud de suscripción a Pago Automático fue procesada exitosamente. Si aún no pagas tu boleta, esto se realizará de manera automática.

PAC EN PORTAL DE BANCO —

Indica al cliente que se guíe por los siguientes pasos:

1. Seleccione Pago Automático de Cuentas
2. Ingrese a pago de cuentas/servicios
3. Haga clic en suscribir/inscribir PAC
4. Seleccione VTR

Revisa en clave el procedimiento para cada banco

PAT EN SUCURSAL VIRTUAL —

1. Ingrese a la Sucursal Virtual y en la pestaña de **"Facturación"** haga clic en el botón de **"Suscripción a PAT"**

2. Ingrese los datos personales y de pago, y confirme la suscripción
En ID Servicio debe ingresar el N° de la cuenta de facturación del cliente

PAT EN PORTAL DE BANCO

1. Seleccione Pago Automático con Tarjeta
- a) Ingrese a pago de cuentas/servicios
- b) Haga clic en suscribir/contratar PAT

Revisa en clave el procedimiento para cada banco

PAT EN ENTIDADES NO BANCARIAS (TARJETAS CMR FALABELLA Y RIPLEY)

Utilizar el siguiente script cuando cliente solicita suscripción PAT no bancarios:

"Sr(a) XXX, para poder suscribirse al servicio con cargo automático a su tarjeta de crédito de casa comercial, usted debe hacer la suscripción directamente en la casa comercial respectiva. Esta modificación quedará activa en aproximadamente 10 días hábiles"

ELIMINACIÓN PAC/PAT

Utilizar el siguiente script cuando cliente solicite cambio de medio de pago desde PAT-PAC a medio de pago no contratado (pago manual):

"Sr(a) XXX, para poder eliminar su PAC/PAT Bancario o casa Comercial, lo debe realizar directamente con la entidad respectiva y es el banco o casa comercial quien informa la baja de los pagos automáticos a VTR para que se reflejen en nuestros sistemas. Le recuerdo que una vez anulado su PAC-PAT podrá pagar en vtr.com o bien utilizar algún recaudador autorizado por VTR para el pago de su boleta (Servipag, Sencillito, etc.). Además de contar con el portal de pago en VTR.COM".

PAC/PAT RECHAZADO

MOTIVOS DE RECHAZO

El rechazo de este pago, se da cuando la institución bancaria no puede efectuar el cargo en la cuenta corriente o tarjeta de crédito. del cliente generalmente por:

MOTIVOS DE RECHAZO	
Cargo excede máximo autorizado	No existe mandato
Cuenta Cerrada / no Operativa	Solicitado por mandatario en Banco
Cuenta con orden de cierre	Tarjeta bloqueada
Cuenta destino de cliente difunto	Tarjeta con problemas, contactar al cliente
Cuenta no existe en el Banco	Tarjeta no existe, contactar al cliente
Detención del pago	Tarjeta perdida o robada, contactar al cliente

Fondos insuficientes	Tarjeta rechazada con baja informada
No Existe Identificador del Cliente	No tiene el pago automático asociado en sistema
No se envió a cargo	Se realizó el cargo, pero su pago aún no es aplicado

- En ANDES **no se puede visualizar el rechazo de un pago automático**, por lo que se debe revisar si el cliente se encuentra en el siguiente listado [DESCARGA BASE DE PAC PAT RECHAZADO](#), en dónde puedes buscar por N° de Cuenta.
- A los clientes que tienen un rechazo de pago automático se les informa mediante SMS.
 - *VTR Informa: Te contamos que el Pago Automático de tu actual boleta fue rechazado por tu banco emisor. Págala hoy a través de Pago Express en vtr.com*
- Si el cliente **tuvo un rechazo y al momento de la atención posee deuda**, se debe invitar a pagar por otro canal de pago. Por ejemplo: Pago express, sucursal virtual, Servipag, Sencillito, otros. Haz clic en [LUGARES DE PAGO](#) para verificar. O si desea pagar en sucursales VTR (considerar las que cuenten con caja), Revisa los horarios sucursales en el Home de Clave

INDAGA —

- ¿Cómo supo del rechazo?
- ¿Se suscribió a PAT o PAC?
- ¿Cuándo lo gestiono?
- ¿Con banco o casa comercial?

VERIFICA PRECONDICIONES —

- Revisar si el cliente está suscrito a pago automático, apóyate en la publicación **REVISAR MODALIDAD DE PAGO (PAC - PAT)**
- De estar activo, revisa si salió rechazado en la base de datos que aparece en el botón **DEBES SABER.**

GESTIÓN —

Si cliente no se encuentra en la base de rechazos, significa que posiblemente no fue enviado a cargo en la fecha correspondiente.

Se debe ingresar **Solicitud de Servicio** desde la cuenta de FACTURACIÓN.

TIPO: CUENTA

ÁREA: RECAUDACIÓN

SUBÁREA: CARGO PAC o CARGO PAT (Según corresponda)

Indicar los siguientes datos de forma obligatoria:

- Nombre del Cliente
- Motivo de la llamada.
- Información entregada.
- N° SS- Plazo informado.

ESCALA —

- **Si en 72 horas hábiles la Solicitud de Servicio no es atendida, enviar correo a escalamiento.recaudacion@vtr.cl.**

- **Sí no da respuesta en 48 horas hábiles**, escalar a Alejandra Torres (alejandra.torressalgado@vtr.cl) Margarita Henrique margarita.henriquez@clarochile.cl y Claudio Palmas claudio.palma@clarochile.cl

INFORMA —

CALL CENTER VOZ

"Sr(a) XXX el motivo por el cual no se ha realizado el cargo a su cuenta es XXX. Se gestionó la solicitud para verificar motivo de rechazo el cual tiene un plazo de 72 horas; para evitar afectar el funcionamiento de sus servicios, le recomiendo pagar esta boleta a través de vtr.com y verificar con su banco que todo está en orden para que no suceda lo mismo el próximo mes."

CALL CENTER NO VOZ

"XXX el motivo por el cual no se ha realizado el cargo a tu cuenta es XXX. Se gestionó la solicitud para verificar motivo de rechazo el cual tiene un plazo de 72 horas; para evitar afectar el funcionamiento de sus servicios, te recomiendo pagar esta boleta a través de vtr.com y verificar con tu banco que todo está en orden para que no suceda lo mismo el próximo mes."

REGISTRA —

Atención Comercial→Pagos→PAT-PAC (activ/desac/rechazo)

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada



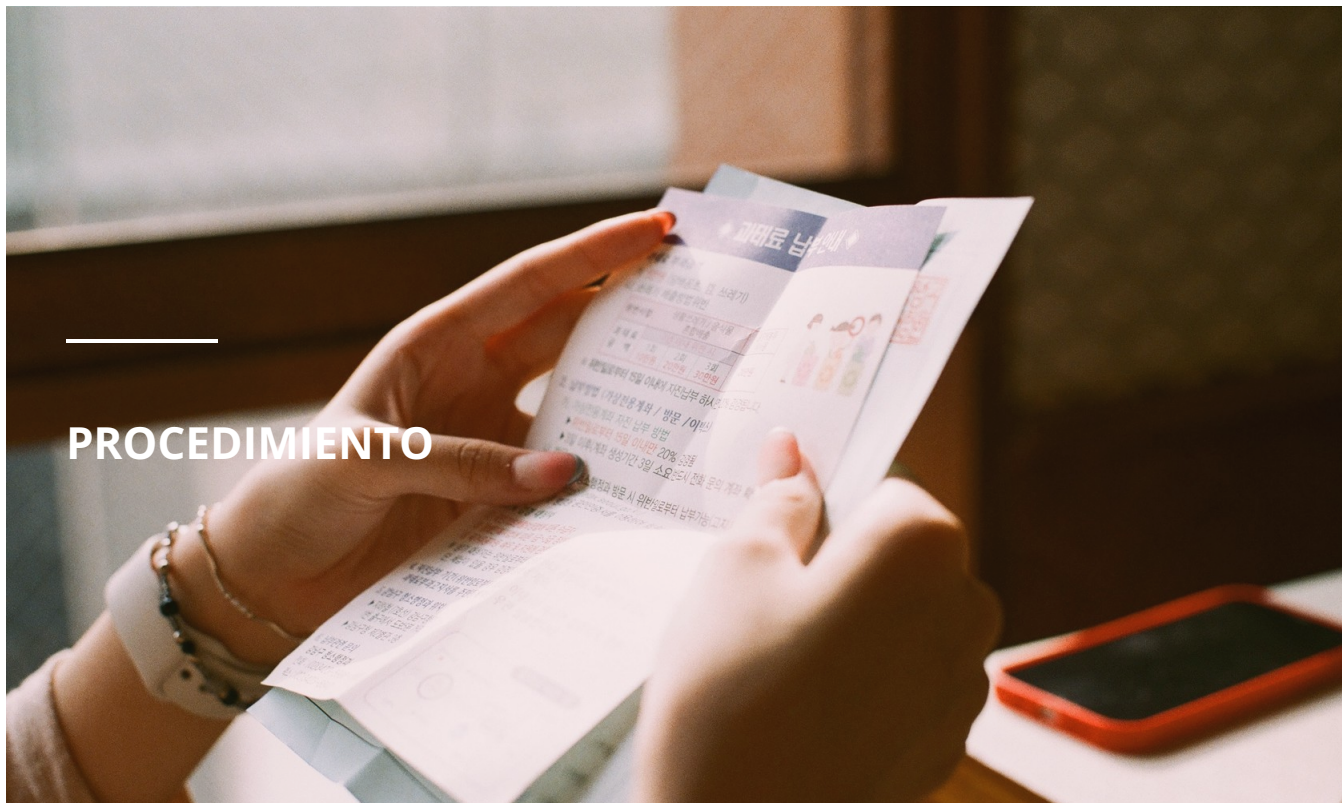
Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

EXPLICACIÓN BOLETA

PROCEDIMIENTO

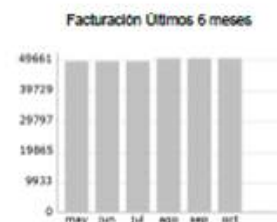


Total a pagar	Días Facturados	Fecha de Vencimiento	Fecha de corte
\$ 49.661	Desde: 01/10/2025 Hasta: 01/11/2025	21/10/2025	28/10/2025

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 boleto
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 boleto. Esta cambia en su imagen, pero no la información

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	VISTA GENERAL DE LA BOLETA	RES.
• 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	RES.
• 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, titulo, 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:

"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"

- **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

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	VISTA GENERAL DE LA BOLETA	RES.

LUQUE, MANUEL EDUARDO

N° Cuenta: 217127415627

JOSÉ FRANCISCO VARGAS 3263 DEPTO 1307, Iquique,

Claro | VTR

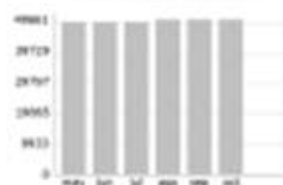
Total a pagar	Días Facturados	Fecha de Vencimiento	Fecha de corte
\$ 49.661	Desde: 01/10/2025 Hasta: 01/11/2025	21/10/2025	28/10/2025

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

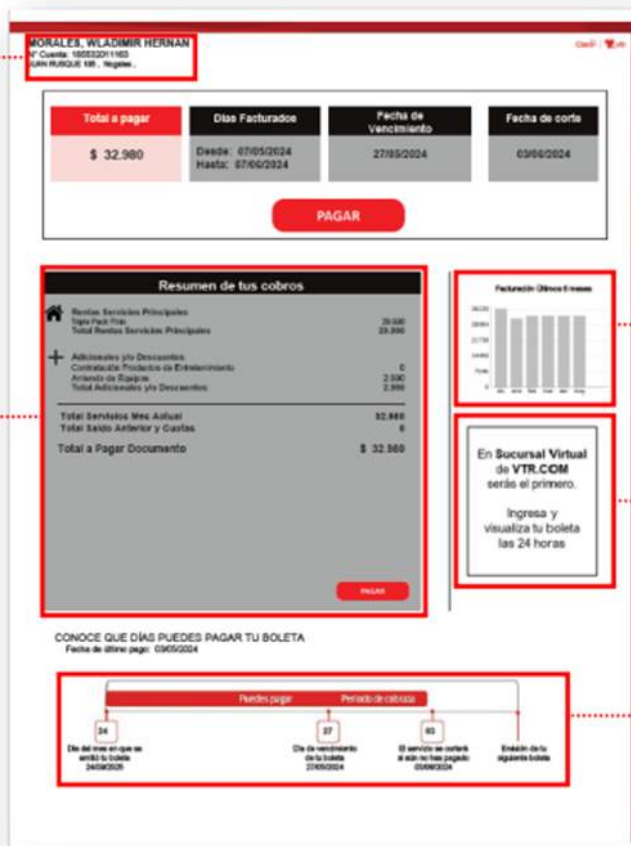
CONOCE QUE DÍAS PUEDES PAGAR TU BOLETA

Fecha de último pago: 28/09/2025



RES

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



SERVICIOS FIJOS: CÓMO RECONOCER UN COBRO

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
- 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

- Adicionalmente se observa el **costo de la instalación de \$20.000**

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

Consumos y Servicios Adicionales Internet

Servicios Adicionales	Cantidad	Precio Unitario	Total
Extensor NextGen Smart Plug	10-Ene-15 Feb.	2.900	29.000
Extensor NextGen Smart Plug	8-Ene-15 Ene	0	0



vtr.com
+600 800 9000

vtr.com

© 2017 VTR Chile S.A. Todos los derechos reservados.

Asistencia VTR

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

- 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	-3.990
	Descuento Primera Caja	5-Ago/4-Sept
	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 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	
Total Rentas Servicios Principales				50,312

2 Rentas Servicios Principales				
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo		
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	
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-Mar4-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, showing a list of clients. The 'Perfil de facturación' section is highlighted, displaying the following details:

Nombre	Método de pago	Marca	Medio de Distribu	Día de Tar
6559702242	Medio Pago no Contratado	VTR	Electrónico	1

The 'Pedidos' section shows a list of orders with columns: N° de Pedido, Estado, Motivo de cancel, Fecha de creación, and Tipo de pedido. The 'Solicitudes de servicio' section shows a list of service requests with columns: Estado, N° de SS, N° de reclamo, Usuario creador, Tipo, and 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.
- Botón:** 'Comparador de Boletas' (Highlighted with a red box).
- Formulario:**
 - 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:

- Botón:** 'Refrescar'.
- Saldo:** \$0
- Vence ahora:** \$0
- Ajustes/pagos no aplicados:** \$0
- Disputas no resueltas:** \$0
- Movimientos no facturados:** 0

Facturas:

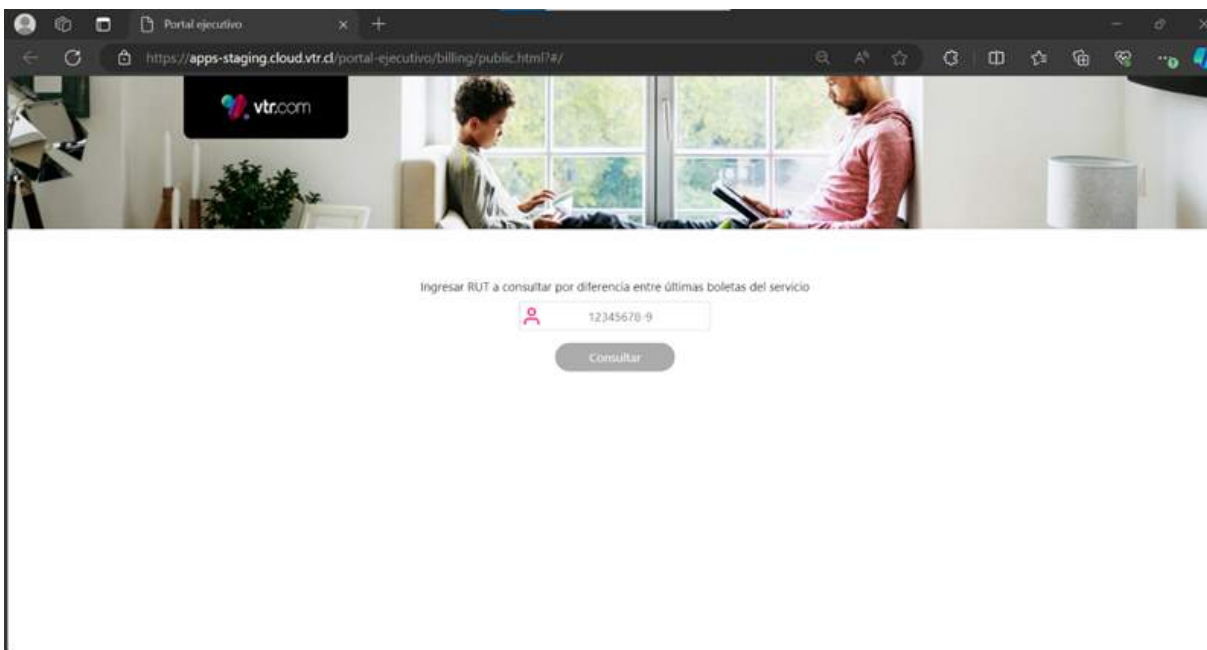
- Botón:** 'Refrescar'.
- Generar NC Ajuste:** (Button)
- Generar Ajuste Dirección Cliente:** (Button)
- Tabla:** Sin registros.

Numero de factur	Período de facturación	Importe debido	Fecha de vencim	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pag	Tipo de documen	URL Facturas	Estado de pago	Estado
------------------	------------------------	----------------	-----------------	----------------	-----------------	-----------------	------------------	-----------------	--------------	----------------	--------

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

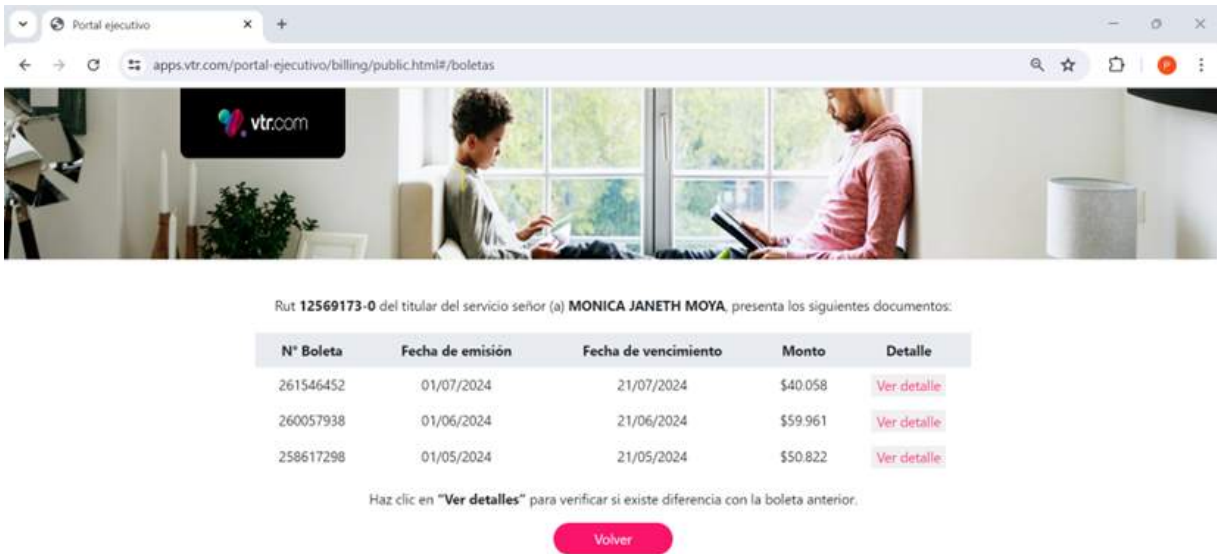
El sistema dispone el perfil de facturación del Cliente con el botón **“Comparador de Boletas”**

Paso 4



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

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Para el procedimiento de Pago automático no aplica validación de identidad. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM



- Detallar como atender a clientes que desconocen el cobro de SVA's y/o canales premium en su boleta.
- La gestión de de call center voz y no voz es para todas los casos que se presenten, excepto cuando el cliente manifieste que NO reconoce la contratación de un canal premium.
- Aplica para clientes con servicios fijos.

**CONSIDERACIONES
IMPORTANTES**

**IMPORTANTES EN LA
ATENCIÓN**

VERIFICA

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM

- **¿Quién lo solicita?**

- Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).

- **¿Dónde se puede solicitar?**

- Se puede solicitar en cualquier canal de atención.

- **¿Qué documentos se deben presentar?**

- Solo carnet de identidad vigente para realizar validación.

- **¿Aplica Validación de Identidad?**

- Si aplica. Apóyate de la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD](#).

- **Excepciones**

- En caso que un cliente reclame por el cobro de cualquier SVA o Canales Premium (las excepciones para Canales Premium no aplican para Call Center) puedes realizar las siguientes excepciones:
 - La excepción se puede realizar cada 3 meses calendario.
 - El ajuste por este motivo sólo se puede aplicar a la boleta actual y debe corresponder al valor del SVA objetado. Adicional al ajuste, debes eliminar el SVA que el cliente desconoce.
 - En caso que aplique, solo debes ingresar la Solicitud de Servicio indicada en esta publicación.
 - Si existe algún motivo adicional de ajuste/acreditación al descuento, puedes hacer una sola acción para descontar.

- Para revisar todos los SVA y canales premium vigentes, revisa el [PLAN COMERCIAL](#)

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICA
• Para Call Center, en caso que un cliente reclame por el cobro de cualquier Canal Premium debes transferir de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium, para que esta área realice el ajuste y desconecte el canal. Apóyate del procedimiento PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR. Esto no aplica para la plataforma 105, quienes deben atender estas solicitudes. • Cada vez que realices un Ajuste, debes dejar en el comentario un # para registrar el descuento realizado, según su caso correspondiente: ◦ SVA: #COBRO SVA ◦ CANALES PREMIUM: #NORECONOCE(CANAL) - #DIFPRECIO(CANAL) - #TERMINOPROMO(CANAL) ◦ En (CANAL) debes remplazar según el canal por el que está consultando el cliente: TNT SPORT → TNT, FOX SPORT → FOX, HBO MAX → HBO, UNIVERSAL → UNI, PACK ADULTO → ADU, TODO LO DEMAS → OTRO.		

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICA
VERIFICACIONES PREVIAS NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM		

1. Verifica en **Productos Instalados** de la vista 360 de Andes, **cuál es el servicio (SVA/Canal)** contratado y la fecha de contratación. Debes confirmar además si el servicio tiene alguna promoción por una cantidad de meses determinada.
2. Verifica el **cobro realizado en la boleta emitida**.
3. Confirma en las boletas anteriores si tiene cobros por el mismo motivo y en cuantas.
4. Revisa si en las últimas **12 facturaciones se realizó un Ajuste**, eliminando el cobro de un SVA/CANAL. Para esta revisión, Ingresa al **Perfil de Facturación**, selecciona la pestaña **Ajuste** y revisa el campo **Comentarios**.
5. Verifica también en las **Actividades** si el cliente ha tenido interacciones que detallen que se le ajustó con anterioridad un cobro relacionado con SVA/CANAL.
6. Revisa la pestaña **Uso Sin Facturar** y verifica si el cobro viene cargado para la próxima facturación.

GESTIÓN

CANALES PREMIUM

MATRIZ DE ATENCIÓN NO RECONOCE COBROS CANALES PREMIUM		
PASOS	CANAL DE ATENCIÓN	
	VOZ	NO VOZ – SUCURSALES

GESTIÓN

DESCONOCE CONTRATACIÓN

Transfiere de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium, para que esta área realice el ajuste y desconecte el canal. Apóyate del procedimiento [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#).

1. Elimina el canal. Apóyate de la publicación [PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR](#) en el apartado **BAJA DE CANALES PREMIUM**.

2. Verifica si el cliente tuvo un Ajuste en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro de un canal premium.

- **NO TUVO AJUSTE:**
Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado**. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#).
Debes elegir:
Submotivo:
SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO.
Observación:
Registra para identificar la

			excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción. TUVO AJUSTE: Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar, ingresa la siguiente Solicitud de Servicio: Tipo: Facturación Área: Inconsistencia de venta Subárea: No reconoce cobro SVA Descripción: Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación. El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles.	
	VALOR DEL CANAL ES DIFERENTE AL OFRECIDO / TERMINO DE PROMOCIÓN	1. Revisa el PLAN COMERCIAL para verificar cuál era la oferta comercial vigente al momento en que se generó el pedido.	1. Revisa el PLAN COMERCIAL para verificar cuál era la oferta comercial vigente al momento en que se generó el pedido.	

2. Verifica en los **Productos Instalados** si el canal tiene cargado el descuento (según lo que revisaste en el plan comercial). Si falta el descuento, lo puedes sumar, ajustando la primera cuota de este. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#). Debes elegir el **submotivo SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO** y en la **observación** registra para identificar la excepción al cobro realizado incluyendo además una breve una descripción.
3. Informa la oferta comercial vigente al momento de la contratación y explica cuáles son las condiciones comerciales del servicio contratado.
4. Si el cliente **no acepta la información entregada**, valida

2. Verifica en los **Productos Instalados** si el canal tiene cargado el descuento (según lo que revisaste en el plan comercial). Si falta el descuento, lo puedes sumar, ajustando la primera cuota de este. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#). Debes **elegir el submotivo SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO** y en la observación registra para identificar la excepción al cobro realizado incluyendo además una breve una descripción.
3. Informa la oferta comercial vigente al momento de la contratación y explica cuáles son las condiciones comerciales del servicio contratado.
4. Si el cliente **no acepta la información entregada**, valida con el cliente si desea mantener el servicio. En caso que desee eliminar, da de

con el cliente si desea mantener el servicio. **En caso que desee eliminar,** transfiere de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium, para que esta área realice la baja del canal. Apóyate del procedimiento [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#).

baja el canal. Apóyate de la publicación [PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR](#) en el apartado **BAJA DE CANALES PREMIUM**.

5. Verifica si el cliente tuvo un **Ajuste** en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro de un canal premium.

- **No tuvo ajuste:**
Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado**. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#).
Debes elegir:
Submotivo:
SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO.
Observación:
Registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve

		una descripción. • Tuvo ajuste: Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar, ingresa la siguiente Solicitud de Servicio: Tipo: Facturación Área: Inconsistencia de venta Subárea: No reconoce cobro SVA Descripción: Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación. El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles.
REGISTRA		Atención Comercial → Explicación cobros y boleta → Explic. Otros Cobros/boleta Registrar en la atención: • Nombre de la persona que atendemos • Motivo de la atención • Información entregada • Gestión realizada

MATRIZ DE ATENCIÓN NO RECONOCE COBROS SVA

GESTIÓN

DESCONOCE CONTRATACIÓN

1. Elimina el SVA. Apóyate de la publicación [PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR](#) en el apartado **BAJA DE SERVICIOS ADICIONALES**.

2. Verifica si el cliente tuvo un **Ajuste** en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro de un SVA.

- **NO TUVO AJUSTE:** Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado**. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#). Debes elegir:
Submotivo: SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO.
Observación: Registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.

- **TUVO AJUSTE:** Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente **insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar**, ingresa la siguiente **Solicitud de Servicio**:

Tipo: Facturación

Área: Inconsistencia de venta

Subárea: No reconoce cobro SVA

Descripción: Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación. El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles.

**VALOR DEL SVA ES
DIFERENTE AL
OFRECIDO /
TERMINO DE
PROMOCIÓN**

1. Revisa el [PLAN COMERCIAL](#) para verificar cuál era la oferta comercial vigente al momento en que se generó el pedido.
2. Verifica en los **Productos Instalados** si el SVA tiene cargado el descuento (según lo que revisaste en el plan comercial). Si falta el descuento, lo puedes sumar, ajustando la primera cuota de este. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#). Debes elegir el: **submotivo:** SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO **observación;** registra para identificar la excepción al cobro realizado incluyendo además una breve una descripción.
3. Informa la oferta comercial vigente al momento de la contratación y explica cuáles son las condiciones comerciales del servicio contratado.
4. Si el cliente **no acepta la información entregada**, valida con el cliente si desea mantener el servicio. En caso que desee eliminar, da de baja el SVA. Apóyate de la publicación [PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR](#) en el apartado **BAJA DE SERVICIOS ADICIONALES**.
5. Verifica si el cliente tuvo un **Ajuste** en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro:
 - **No tuvo ajuste:** Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado**. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu

		supervisor y este apruebe el ajuste. Apóyate de la publicación AJUSTE. Debes elegir: Submotivo: SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO. Observación: Registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.
		• Tuvo ajuste: Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar, ingresa la siguiente Solicitud de Servicio:
REGISTRA		Tipo: Facturación; Área: Inconsistencia de venta; Subárea: No reconoce cobro SVA; Descripción: Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación. El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles.
		Atención Comercial → Explicación cobros y boleta → Explic. Otros Cobros/boleta Registrar en la atención: • Nombre de la persona que atendemos • Motivo de la atención • Información entregada • Gestión realizada



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

NO RECONOCE COBROS - CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS



OBJETIVO

- Detallar como atender a clientes que presenten consultas u objeciones relacionadas con cobros por corte y reposición del servicio fijo.
- Aplica para clientes con servicios fijos.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES**MATRIZ****CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE NRC – CORTE Y RESPOSICIÓN FIJO****¿A quién se brinda esta atención?**

Esta atención se puede entregar al **titular** o a un **tercero usuario del servicio**.

¿Aplica Validación de Identidad?

No aplica validación de identidad.

¿De cuánto es el cobro por Corte y Reposición?

El servicio es cortado al **séptimo día posterior al vencimiento de la boleta** lo que implica un cargo en la siguiente facturación por un valor de:

- **Internet:** \$2.500
- **Televisión:** \$1000

Sobre la Nota de Crédito

- Cada vez que realices una nota de crédito por este motivo debes dejar en la observación **#CORTEYREPOSICION**.
- Una vez generada la nota crédito, el cliente debe pagar el saldo restante de su boleta de servicios

CONSIDERACIONES IMPORTANTES**MATRIZ**

MATRIZ DE ATENCIÓN NRC – CORTE Y RESPOSICIÓN FIJO

VERIFICACIONES PREVIAS	1. Verifica en la boleta del cliente si se encuentra registrado el cobro por corte y reposición del servicio. 1.1. Si el monto sí se encuentra facturado continúa con el paso N°2. 1.2. Si el monto no se encuentra facturado y es otro el motivo del alza en la boleta, continúa la atención apoyándote de la publicación EXPLICACIÓN DE BOLETA. 2. Revisa las fechas de pago anteriores del cliente y confirma si fueron posteriores a la fecha de corte indicadas en la boleta. Ten en cuenta que, al séptimo día de vencimiento sin pago, el servicio es suspendido. 2.1. Si el pago fue realizado posterior a la fecha de corte, continúa con el apartado GESTIÓN. 2.2. Si el pago fue realizado antes de la fecha de corte, no corresponde el cobro por corte y reposición. En ese caso procede a ajustar dicho monto, para esto apóyate de la publicación AJUSTE. RECUERDA: Siempre confirma cuál es el flujo de cobranza del cliente, para esto apóyate de la publicación COBRANZA. Además, verifica en el apartado Pedidos de la Vista 360° la suspensión Unidireccional del servicio.
GESTIÓN	1. Informa al cliente que el cobro corresponde y educa en los plazos y fechas de corte para evitar estos cargos a futuro. 1.1. Si el cliente queda conforme con la explicación, finaliza y registra la atención. 1.2. Si el cliente no queda conforme e insiste en desconocer el cobro, continúa con el paso N°2. 2. Si el cliente insiste o no está de acuerdo con el cobro, verifica si ha tenido un descuento por este mismo motivo en los últimos 3 meses. 2.1. Si el cliente ya tuvo un descuento por este mismo motivo, informa que no es posible realizar nuevamente el descuento y capacita al cliente en los plazos y fechas de corte. Finaliza y registra la atención.

2.2. Si el cliente no ha tenido descuentos por este mismo motivo, genera el ajuste del cargo en Andes. Apóyate de la publicación **AJUSTE**.

IMPORTANTE: Si el cliente ha contactado anteriormente y/o ha tenido inhibición en su boleta por este mismo motivo pero no ha sido aplicado el ajuste, ajusta el valor total cargado por concepto de Corte y Reposición.

INFORMA

Por la explicación del cobro por Corte y Reposición:

Voz y Sucursales

Sr(a). XXX, su fecha de vencimiento son los XX de cada mes y adicionalmente tiene 6 días más para pagar su cuenta sin sufrir corte en sus servicios. En esta oportunidad, como el pago fue realizado el día XX, el servicio al día 7 de vencida la boleta se corta y por ello se genera el cobro de \$**X.XXX** [mencionar el cobro que tiene el cliente].

No Voz

XXX, tu fecha de vencimiento son los XX de cada mes y adicionalmente tienes 6 días más para pagar tu cuenta sin sufrir corte en tus servicios. En esta oportunidad, como el pago fue realizado el día XX, el servicio al día 7 de vencida la boleta se corta y por ello se genera el cobro de \$**X.XXX** [mencionar el cobro que tiene el cliente].

Si el cliente ya tuvo un ajuste en los últimos 3 meses por el mismo motivo:

Voz y Sucursales

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.

No Voz

XXX, tú ya tuviste un ajuste por el mismo motivo en el mes XXX, por lo que no podemos realizar un descuento nuevamente. Te recomendamos realizar el pago de tu boleta antes de la fecha de corte

Si fue realizada una nota de crédito:

Voz y Sucursales

Sr(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$X.XXX [indicar según monto]. Tenga presente que tiene un plazo de 6 días desde el vencimiento de su boleta para el pago de su cuenta para así evitar futuros cobros por este motivo.

No Voz

XXX, de acuerdo al inconveniente que me comentas y revisando en sistema, descontaré de tu cuenta el valor de \$X.XXX [indicar según monto]. Ten presente que tienes un plazo de 6 días desde el vencimiento de tu boleta para el pago de tu cuenta para así evitar futuros cobros por este motivo.

REGISTRA

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explic Cobros Corte y Repo.

Registrar en la atención: **#CORTEYREPOSICION**

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

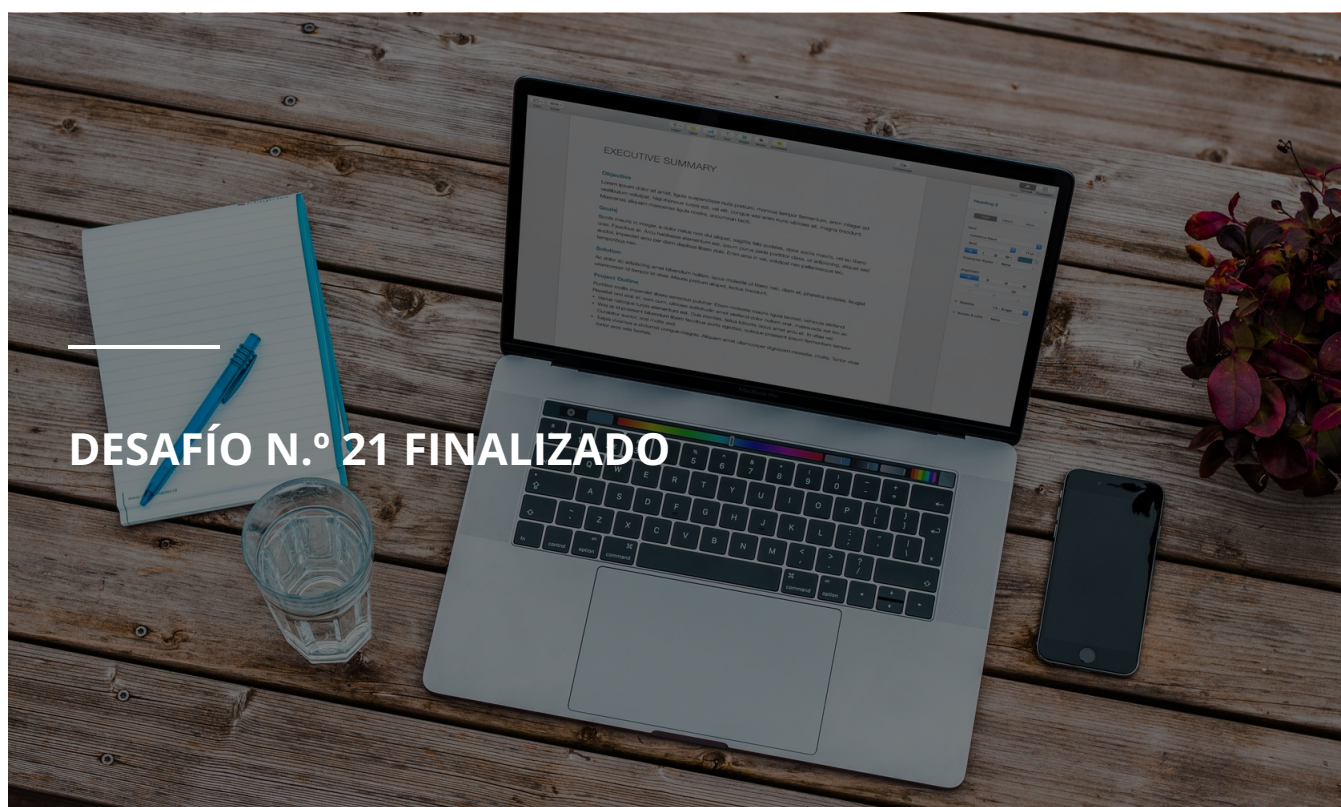


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



Para continuar debes revisar todos los contenidos.

DESAFÍO TERMINADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
21!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR