

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°23 - Cornerstone



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 04 AL 17 DE NOVIEMBRE



DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS



ACTIVIDAD

 EXPLICACIÓN BOLETA

 INCONVENIENTE CON PAGO

 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
Otros Cargos			
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 \$3.000	Debes generar una nota de crédito de \$1.000

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



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	http://condor.vtr.s	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Pagada
11/05/2020 - 11/06/2020	\$20.990	01/07/2020	\$20.990	\$0	-\$16.990	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Pagada
11/03/2020 - 11/04/2020	\$0	01/05/2020	\$0	-\$20.980	-\$37.970	06/05/2020	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Boleta Electrónica	Pagada
11/02/2020 - 11/03/2020	\$0	31/03/2020	\$0	-\$20.980	-\$37.970	03/04/2020	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Boleta Electrónica	Pagada
10/01/2020 - 11/02/2020	\$0	02/03/2020	\$0	-\$20.980	-\$37.970	06/03/2020	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Boleta Electrónica	Pagada
10/01/2020 - 10/01/2020	\$0	10/01/2020	-\$14.989	-\$14.989	-\$42.977	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Pagada
11/04/2020 - 11/05/2020	\$18.990	31/05/2020	\$0	-\$2.000	-\$16.990	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Pagada
11/04/2020 - 11/05/2020	\$0	23/06/2020	\$0	\$0	\$0	Nota de Crédito	http://condor.vtr.s	Nota de Crédito	http://condor.vtr.s	Pagada

Rentas Servicios Principales

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

Consumos y Servicios Adicionales Televisión

Servicios Adicionales Televisión		
4-BOX HD	5-Jun/4-Jul	3.990
Otros Servicios y Cargos		750
Corte y Reposición de Servicio	5-Jun/4-Jul	-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

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	http://condor.vtr.s
591474	11/03/2020 - 11/04/2020	\$0	01/05/2020	\$0	\$0	\$0		Nota de Crédito	http://condor.vtr.s
75722624	11/02/2020 - 11/03/2020	\$0	31/03/2020	\$0	-\$25.990	\$0	04/04/2020	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s
760589	11/02/2020 - 11/03/2020	\$0	18/02/2021	\$0	\$0	\$0	04/04/2020	Nota de Crédito	http://condor.vtr.s
74545830	10/01/2020 - 11/02/2020	\$0	02/03/2020	\$0	-\$25.990	\$0	06/03/2020	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s

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 Comuna: ANTOFAGASTA Teléfono principal: 945190591 Resultado última encuesta EPA: En cobranza: Fecha última encuesta EPA: Apellido paterno: VIDELA e-mail: carolina.videla@ Resultado última encuesta NPS: Apellido materno: SANTIBANEZ Edad: 33 Reiterados: Fecha última encuesta NPS: Segmento valor: Cuenta Migrada: Cambio de Titularidad:

Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía 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.videla@	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 Comuna: OSORNO Teléfono principal: 965150538 Resultado última encuesta EPA: En cobranza: Fecha última encuesta EPA: Apellido paterno: VASQUEZ e-mail: andrea.alejandra.y Fallas masivas: Resultado última encuesta NPS: Apellido materno: PEREZ Edad: 34 Reiterados: Fecha última encuesta NPS: Segmento valor: BAJO Cuenta Migrada: Cambio de Titularidad:

Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía 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
• 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 • <u>INFORMA:</u> <i>"Sr(a). XXXX Lo que nos solicita puede revisarlo a través de la Sucursal Virtual en VTR.COM o APP VTR"</i>			

- 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
• 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		

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA
• ¿Su boleta viene con un valor más alto? • ¿Se recuerda si le hemos hecho anteriormente un ofrecimiento de descuento por meses? • ¿Es su primera boleta? • ¿Hizo alguna modificación de sus servicios anteriormente?			

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 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
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 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
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 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
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](#)

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](#)

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	22/Dic/2017	11-Ago/10-Sept	8.011
	Pack Adulto HD			
	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			-4.000
	Descuento Upgrading Banda Ancha		11-Ago/10-Sept	
	Total Consumos y Servicios Adicionales Internet			-4.000
	Otros Cargos			
	Asistencia VTR		5-Ago/4-Sept	2.861
	Revisar 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	
Telefonia	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	
Telefonia	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 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
	Otros Servicios y Cargos	
	Corte y Reposición de Servicio	2-Mar/1-Abr 750
	Descuento Primera Llave	2-Mar/1-Abr -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	49.708
(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 300.)	
<u>Descuento Promocional</u>	-5.000
Total Rentas Servicios Principales	44.708
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonia	0
<u>Televisión</u>	<u>7.985</u>
Total Consumos y Servicios Adicionales	7.985

Consumos y Servicios Adicionales Televisión

Servicios Adicionales Televisión				
g-BOX HD		5-Feb/4-Mar		3.990
g-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

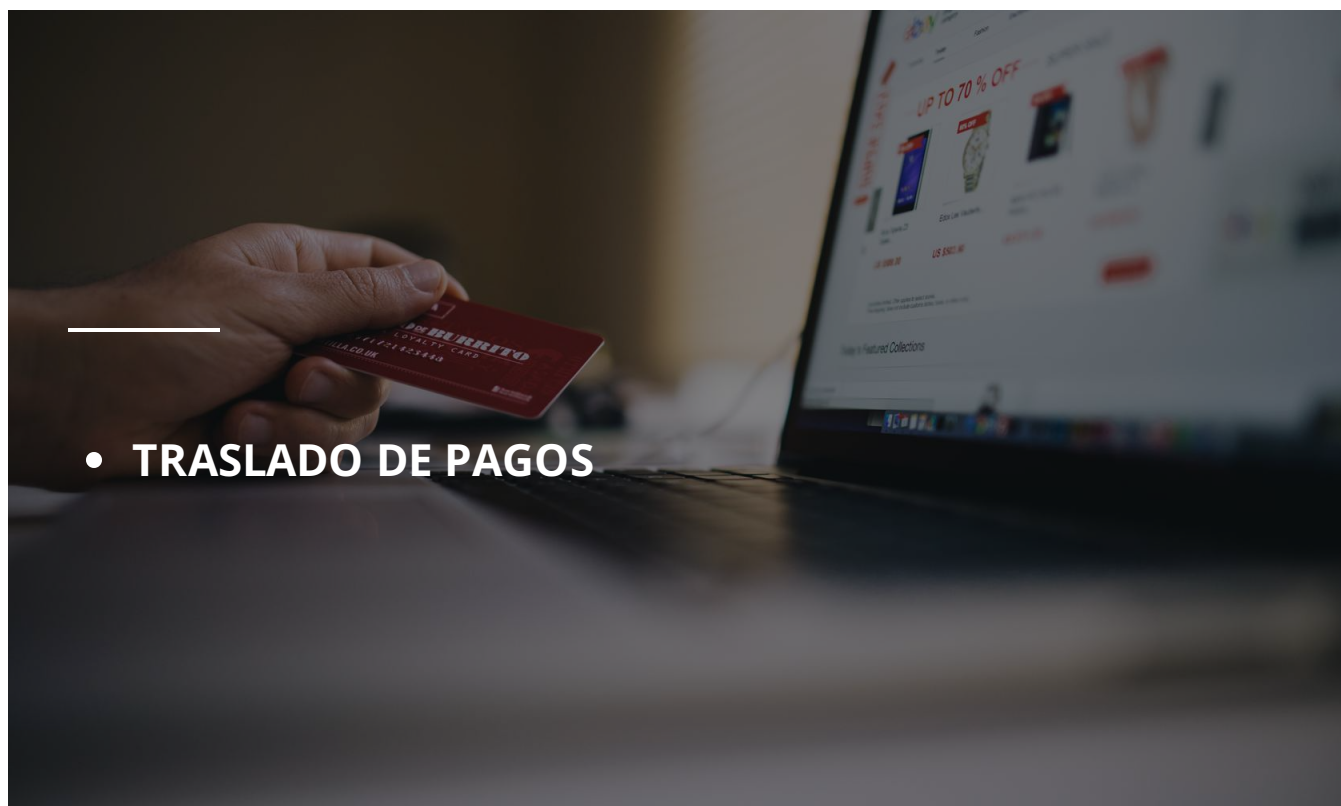


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



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

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 Saldos totales 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
1-2LFB8TMIY	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 creació	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

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 14361792-0 Portal del cliente: 14361792-0 Pagos

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

Perfil de facturación Estado: 1 de más de 1+

Visor Histórico de Boletas

Cuenta: 14361792-0 Principal: ☐ Tipo de factura: Nombre: GUILLERMO ALEXANDAU Cuenta de facturación: 167211290958 Soporte de factura: Electrónico Método de pago: Medio Pago no Cte Estado del perfil de facturación: Activo Comentarios:

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

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

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	-\$41,942	P1-5119167	-41942	0		SERVIPAG
P1-5573808	05/02/2020	Efectivo	-\$42,487	P1-5573808	-42487	0		SERVIPAG
P1-6009524	03/03/2020	Efectivo	-\$42,487	P1-6009524	-42487	0		SERVIPAG
P1-6623020	08/04/2020	Efectivo	-\$41,116	P1-6623020	-41116	0		SERVIPAG
P1-7009942	04/05/2020	Efectivo	-\$42,487	P1-7009942	-42487	0		SERVIPAG
P1-7041774	06/06/2020	Efectivo	-\$42,487	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 con copia a 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").

Actividades Fallas masivas SS relacionadas Seguimiento de auditoría Notas Archivos adjuntos Servicio Técnico

Cuenta de facturación: Número de boleta: Monto cancelado:

Lugar de pago: Lugar de pago (otros):

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 con copia 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 con copia a 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
 - escalamiento.recaudacion@vtr.cl
 - 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

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