

# VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°06 - SOPORTE COMERCIAL



## 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 21 DE ABRIL AL 04 DE MAYO 2025

---

 AJUSTE

 NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM

 ACTIVIDAD

 CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA

 DESAFÍO TERMINADO

# AJUSTE

---



## ALCANCE:

- Esta solicitud puede ser entregada a titular o usuario del servicio. Para clientes negocio, se debe confirmar que el usuario que solicite la atención sea el Representante Legal o Contacto debidamente registrado (corroborar en vista 360, la pestaña CONTACTOS).
- Aplica para servicios fijos y móviles.

## IMPORTANTE:

El monto máximo debe ser por Rut/Cuenta de facturación ajustada, por lo tanto, no se puede ingresar dos ajustes por menos de su monto máximo (por ejemplo, si se debe ajustar \$40.000, no es válido que un ejecutivo ingrese dos ajustes de \$20.000), si se detecta este procedimiento, SE CONSIDERARÁ UNA FALTA A LA POLÍTICA DE AJUSTES.

**Este procedimiento aplica para identificar casos donde corresponda ajustar boleta por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo.**

## POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN:

- NO se debe entregar información personal o de los servicios instalados a un tercero. Para dudas puedes apoyarte en la publicación [POLÍTICA DE ATENCIÓN PARA TITULARES Y/O TERCEROS](#).
- Verificar que los datos como **RUT, DOMICILIO, FONO, EMAIL** estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento de [MODIFICACIÓN DE DATOS](#).

| DEBES SABER                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | MONTOS MÁXIMOS<br>POR AJUSTE | INDAGA | PRECONDICIONES |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------|----------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• En caso de <b>corresponder ajuste</b>, debes descontar según la casuística que estés atendiendo y no el total autorizado.<ul style="list-style-type: none"><li>◦ Ejemplo:<br/>Si tienes que ajustar por concepto de corte y reposición de internet, el monto a ajustar es de \$2500. Y no el monto máximo autorizado.</li></ul></li></ul> |                              |        |                |

- Cada ajuste debe estar respaldado por actividades, pedidos, solicitudes, etc.
- Todos los ajustes deben **tener una observación clara y completa del caso.**
- Las **BOLETAS PAGADAS** nunca se pueden ajustar a nivel de boleta, sólo a nivel de ítem y evento. En estos casos SÍ aplica generar Nota de Crédito.
- Las **BOLETAS NO PAGADAS**, sí se pueden ajustar a nivel de boleta, ítem y evento. En estos casos SÍ aplica generar Nota de Crédito.
- Para los **montos no facturados NO aplica generar Nota de Crédito**
- El ajuste **puede ser por la totalidad o solo un monto parcial** de la mensualidad del servicio, ítem o evento de acuerdo al caso y análisis realizado.
- **SIEMPRE informar al cliente** que se le enviará el **documento correspondiente a la nota de crédito a su mail o domicilio** (según tenga distribución electrónica o tradicional) salvo en aquellos casos donde el concepto NO se ha facturado.
- **Recuerda que siempre debes realizar un análisis apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente**
- **NO ajustar por motivos de retención, canjes publicitarios o extensión de promociones vigentes.**
- El **Documento de Nota de crédito se crea de forma inmediata** y se envía automáticamente al correo electrónico del cliente, previa publicación del ajuste.
- **En caso de generar un saldo a favor** con opción de devolución por transferencia se debe realizar procedimiento ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR.
- **Si el cliente no está de acuerdo con el valor a ajustar o si acepta el valor pero insiste en un reclamo,** se puede ingresar un reclamo siguiendo el procedimiento establecido para ello. Revisa INGRESO DE RECLAMO.

| DEBES SABER                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | MONTOS MÁXIMOS<br>POR AJUSTE | INDAGA | PRECONDICIONES |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------|----------------|
| <p>En el momento que el Ejecutivo/Asesor intenta ejecutar el ajuste, existirá una validación sobre el <b>MONTO MÁXIMO EN PESOS POR AJUSTE</b>. El ejecutivo de Atención a clientes de primera línea, no tiene permitido ajustar, por lo tanto, si ingresa un ajuste en Andes retornará el siguiente mensaje: "Monto</p> |                              |        |                |

máximo a ajustar excedido”, y se generará una actividad de forma automática para el cargo superior a la espera de aprobación.

| CARGO                                                                  | MONTO MÁXIMO DE AJUSTE                      |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Ejecutivos Call Center: Soporte Comercial / Primera línea voz y no voz | \$15.000                                    |
| Ejecutivos Retención N1                                                | \$15.000                                    |
| Ejecutivos Retención N2                                                | \$20.000                                    |
| Ejecutivos Retención SSPP y Canales Premium                            | \$10.000                                    |
| Reclamos                                                               | \$50.000                                    |
| Ejecutivos Sucursales                                                  | No ajusta                                   |
| Supervisor Retención Externo                                           | Revisar Tabla Monto Máximo según Promoción. |
| Supervisor Call Center                                                 | Revisar Tabla Monto Máximo según Promoción. |
| Coordinador Call Center VTR / Coordinador-Jefe Sucursal                | \$120.000                                   |
| Jefe VTR                                                               | \$200.000                                   |
| Subgerente                                                             | \$1.000.000                                 |

**MONTO MÁXIMO EN PESOS POR AJUSTE SEGÚN PROMOCIÓN**

| SERVICIO CONTRATADO | MONTO MÁXIMO AJUSTE PERMITIDO |
|---------------------|-------------------------------|
| TRIPLE PACK         | \$60.000                      |
| TV+ INTERNET        | \$50.000                      |
| TV+ FONO            | \$45.000                      |
| INTERNET + FONO     | \$45.000                      |
| INTERNET            | \$35.000                      |
| TELEVISIÓN          | \$30.000                      |
| FONO                | \$30.000                      |
| MÓVIL               | \$60.000                      |

Cualquier ajuste que supere el monto \$1.000.000 deberá ser escalado por correo al área de Aseguramiento de Ingresos al correo **aseguramiento.deingresos@clarovtr.cl** y esperar dicha aprobación / ejecución del ajuste. El tiempo de respuesta del correo es de 48 hrs. hábiles

| DEBES SABER                                                                                                                                                                                      | MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE | INDAGA | PRECONDICIONES |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿El valor reclamado a que servicio corresponde, Fijo o Móvil?</li> <li>• ¿El monto objetado corresponde a un valor facturado o no facturado?</li> </ul> |                           |        |                |

- ¿Cuál es la boleta en que aparece el monto?

| DEBES SABER                                                                                                                 | MONTOS MÁXIMOS<br>POR AJUSTE | INDAGA | PRECONDICIONES |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------|----------------|
| 1. En el caso de clientes con más de una dirección, <b>verificar el domicilio sobre el cual el cliente está consultando</b> |                              |        |                |

## AJUSTE SOBRE UN MONTO FACTURADO PAGADO O NO PAGADO

### GESTIONA —

**El ajuste a una boleta ya emitida se puede realizar al monto total de la boleta/ factura o individualmente sobre cualquier ítem de ella.**

1. En la cuenta de facturación, pinchar el **N° DE PERFIL** en la sección **PERFIL DE FACTURACIÓN**
2. Posicionarse en la pestaña **FACTURAS** y luego dar clic en el **N° DE FACTURA**
3. Según el análisis previamente realizado, el ejecutivo/asesor deberá posicionarse en el ítem que corresponda:
  - 1. **DETALLE DE LA FACTURA:** Ajuste a nivel de Factura/boleta. Permite ajustar sobre el valor total o parcial de la boleta/ factura emitida.
  - 2. Se despliega la pantalla lista de ajustes de factura y se deben llenar los siguientes campos:
    - **MONTO DE AJUSTE:** Ingresar el valor que se necesita ajustar de la boleta



- **MOTIVO DEL AJUSTE COMERCIAL**
  - **SUBMOTIVO DEL AJUSTE:** Seleccionar el sub motivo que corresponde al ajuste realizado
  - **COMENTARIOS:** Ingresar un breve comentario del ajuste
  - **TRATAMIENTO FISCAL:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO
  - **TIPO:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción CRÉDITO
  - Para finalizar pinchar el botón **GUARDAR**
  - Hacer clic en el botón **Enviar**
- 3. La solicitud queda en estado **PRESENTADO** y presionar botón **REFRESCAR**.
  - 4. La solicitud pasa de estado **PRESENTADO** a estado **AJUSTADO**.
  - 5. En el caso que exista un error o se desee cancelar, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE**.

**4. CARGOS POR SERVICIO:** Contiene el detalle del servicio seleccionado, incluye las mensualidades, descuentos multiservicio, adicionales, promociones, etc. Para realizar el ajuste, posicionarse sobre el monto del servicio al que se realizará el ajuste; así, en el ítem **CARGOS POR ÍTEM**, aparecerá el desglose de los montos del servicio seleccionado.

- 1. Al hacer clic en el botón **AJUSTES**, el ejecutivo deberá completar los campos indicados para realizar el ajuste:
  - **IMPORTE SOLICITADO** Ingresar el valor que se necesita ajustar de la boleta. Considerar que puede ser el total o solo un monto parcial de acuerdo al análisis realizado
  - **DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD** Ingresar un breve comentario del ajuste
  - **MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar si corresponde a **COMERCIAL**
  - **SUB MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar el sub motivo que corresponde al ajuste realizado
  - **TIPO DE AJUSTE** Ajuste Normal
  - **TRATAMIENTO FISCAL:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO
  - **TIPO:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción CRÉDITO
  - Al completar la totalidad de los campos se debe hacer clic en el botón **GUARDAR**
- 2. En el caso que exista un error o se desee cancelar, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE**.
- 3. Pinchar **GUARDAR, ENVIAR**. En el campo ESTADO, éste cambiará a **EN PROCESO DE APROBACIÓN**

- 4. Refrescar hasta que **ESTADO** del ajuste sea **AJUSTADO** y en el campo DESCRIPCIÓN DEL ESTADO indique que se realizó con éxito.
- **!** En el caso que el estado sea **NO PUBLICADO**, indica que no se efectuó correctamente el ajuste, dejando nula la aplicación en el saldo de la cuenta. Se debe realizar nuevamente el ajuste hasta que el estado quede PUBLICADO.

**5. DETALLES DEL EVENTO:** Contiene el detalle del ítem facturado tales como las compras de películas VOD o PPV facturadas, detalle de llamados, etc.

Para ingresar, en la sección CARGOS POR ÍTEM, se debe pinchar el monto del ítem que contiene el cargo, para desplegar la pestaña DETALLES DEL EVENTO.

- 1. Al hacer clic en el botón **AJUSTES**, el ejecutivo deberá completar los campos indicados para realizar el ajuste:
  - **IMPORTE SOLICITADO** Ingresar el valor que se necesita ajustar de la boleta. Considerar que puede ser el total o solo un monto parcial de acuerdo al análisis realizado
  - **DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD** Ingresar un breve comentario del ajuste
  - **MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar si corresponde a COMERCIAL
  - **SUB MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar el sub motivo que corresponde al ajuste realizado
  - **TIPO DE AJUSTE** Ajuste Normal
  - **TRATAMIENTO FISCAL:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO
  - **TIPO:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción CRÉDITO
  - Al completar la totalidad de los campos se debe hacer clic en el botón **GUARDAR**.
- 2. En el caso que **exista un error o se desee cancelar**, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE**
- 3. Pinchar **GUARDAR, ENVIAR**. En el campo ESTADO, éste cambiará a EN PROCESO DE APROBACIÓN
- 4. Refrescar hasta que **ESTADO del ajuste sea AJUSTADO** y en el campo DESCRIPCIÓN DEL ESTADO indique que se realizó con éxito.
- 5. Verificar en el campo **RESUMEN DE SALDO**, que el saldo sea el correcto
- 6. Presionar **botón GENERAR NC AJUSTE**.
  - **ESTE PASO ES DE SUMA IMPORTANCIA, SI NO SE GENERA LA NOTA DE CRÉDITO, EL MONTO AJUSTADO NO SE REBAJARÁ DE LA CUENTA DEL CLIENTE.**
- 7. Se generará una ventana de alerta que indica la generación de la nota de crédito.

- 8. Posteriormente presionar botón **REFRESCAR** hasta que aparezca el documento de la nota de crédito.

**! Cabe señalar que es posible ingresar a una misma boleta a través de:**

- Ajuste de boleta (normal).
- Ajuste por ítem.
- Ajuste por evento.

**INFORMA:**

**Call Center Voz y Sucursales:**

*"Sr(a) XXX le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste por un valor de \$xxx y el saldo actualizado de su boleta es de \$xxxx. Se le enviará una nota de crédito por mail con el monto. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en Sucursal Virtual de vtr.com".*

**Call Center No Voz:**

*"XXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste y el saldo actualizado de tu boleta es de \$XXX. Te enviaremos una nota de crédito por mail con el monto. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual de vtr.com con tu usuario y clave".*



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM

---



- La atención solo se puede entregar al titular

| POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | DEBES SABER | INDAGA | VERIFICA |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Para Call Center</b>, en caso que un cliente reclame por el cobro de <b>cualquier Canal Premium</b> debes <b>transferir de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium</b>, para que esta área realice el ajuste y desconecte el canal. Apóyate del procedimiento <a href="#">PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR</a>. Esto no aplica para la plataforma 105, quienes deben atender estas solicitudes.</li> <li>• <b>En caso que un cliente reclame por el cobro de cualquier SVA o CANALES PREMIUM (las excepciones para Canales Premium no aplica para Call Center) puedes realizar las siguientes excepciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ La excepción se puede realizar cada 3 meses calendario.</li> <li>◦ 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.</li> <li>◦ <u>EN CASO QUE APLIQUE</u>, solo debes ingresar la solicitud de servicio indicada en esta publicación</li> <li>◦ Si existe algún motivo adicional de ajuste/acreditación al descuento, puedes hacer una sola acción para descontar.</li> <li>◦ Para revisar todos los SVA y Canales Premium vigentes, revisa el PLAN COMERCIAL FIJO.</li> </ul> </li> </ul> |             |        |          |

| POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | DEBES SABER | INDAGA | VERIFICA |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Cada vez que realices un ajuste, debes dejar en el comentario un # para registrar el descuento realizado, según su caso correspondiente:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ SVA→ #COBRO SVA</li> <li>◦ CANALES PREMIUM→ #NORECONOCE(CANAL) - #DIFPRECIO(CANAL) - #TERMINOPROMO(CANAL)</li> </ul> </li> </ul> |             |        |          |

En (CANAL) debes remplazar según el canal por el que está consultando el cliente:

|               |      |
|---------------|------|
| TNT SPORTS    | TNT  |
| FOX SPORTS    | FOX  |
| HBO MAX       | HBO  |
| UNIVERSAL     | UNI  |
| PACK ADULTO   | ADU  |
| TODO LO DEMAS | OTRO |

**POLÍTICAS DE LA  
ATENCIÓN**

**DEBES SABER**

**INDAGA**

**VERIFICA**

- ¿Ud. contrató el SVA/CANAL?
- ¿Qué ofrecimiento le hicieron en la contratación?
- ¿Le ofrecieron algún descuento? Si es así, ¿por cuánto tiempo?
- ¿Cuál fue el medio de contratación?

| POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | DEBES SABER | INDAGA | VERIFICA |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------|----------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifica en <b>PRODUCTOS INSTALADOS</b>, 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.</li> <li>2. Verifica el <b>cobro realizado</b> en la boleta emitida.</li> <li>3. Confirma en las <b>boletas anteriores</b> si tiene cobros por el mismo motivo.</li> <li>4. Revisa si en las <b>últimas 12 facturaciones se realizó un ajuste</b>, eliminando el cobro de un SVA/CANAL.</li> <li>5. Verifica también en las <b>ACTIVIDADES</b> si el cliente ha tenido interacciones que detallen que se le ajustó con anterioridad un cobro relacionado con SVA</li> <li>6. Verifica en las <b>boletas del cliente en cuántos documentos se ha generado el cobro</b>.</li> <li>7. Revisa la pestaña <b>USO SIN FACTURAR</b> y verifica si el cobro viene cargado para la próxima facturación</li> </ol> |             |        |          |

## GESTIÓN:

### DESCONOCE CONTRATACIÓN SVA O DE UN CANAL PREMIUM

1. Elimina el SVA o canal. Apóyate en la publicación [PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS \(RETENCIÓN/DESCONEXIÓN/ANULACIÓN\)](#) en el apartado Eliminar SVA.

Para eliminar el canal premium, apóyate en la publicación [Cómo Eliminar Canal y Descuento](#)

2. Verifica si el cliente tuvo ajuste en las últimas 12 boletas por desconocimiento de cobro SVA/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.

- Debes elegir el submotivo de ajuste SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO
- En la observación del Ajuste registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción:
- SVA > #COBROSVA
- Informa al cliente que el cobro se descuenta en línea y que su boleta quedará actualizada para el pago.

**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.**

**INFORMA:**

*“Sr(a) XXX, para resolver su caso es necesario ingresar una solicitud al área especialista, quienes resolverán dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles; le pido disculpas por esta inconsistencia en su cuenta”.*

## VALOR DEL SVA/CANAL ES DIFERENTE AL OFRECIDO - TÉRMINO 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 o 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. Revisa la publicación [AJUSTE](#).

- Debes elegir el submotivo de ajuste **SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO**.
- En la observación del Ajuste registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye 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, realiza la desconexión.**

**En el caso de un SVA**, apóyate en la publicación [PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS \(RETENCIÓN/DESCONEXIÓN/ANULACIÓN\)](#). Revisa el apartado BAJA DE SERVICIOS ADICIONALES

**Canal premium:** Para eliminar el canal premium, apóyate en la publicación [Cómo Eliminar Canal y Descuento](#)

5. **Si cliente reclama por el cobro**, revisa si tuvo ajustes en las últimas 12 boletas por desconocimiento del valor del SVA/Canal.

**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.

- Debes elegir el submotivo de ajuste **SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO**
- En la observación del Ajuste registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción:
- Informa al cliente que el cobro se descuenta en línea y que su boleta quedará actualizada para el pago.

**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.**

**INFORMA:**

*"Sr(a) XXX, para resolver su caso es necesario ingresar una solicitud al área especialista, quienes resolverán dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles; le pido disculpas por esta inconsistencia en su cuenta".*



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# ACTIVIDAD

Recordando contenido

*Pregunta*

**01/01**

Cada vez que realicemos un ajuste, no es necesario dejar registro ni comentarios.

---

☐

Falso

☐

Verdadero

# CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA

---



## IMPORTANTE

Si el cliente **solicita explícitamente el cambio de tecnología** le debes indicar que la solicitud la debe ingresar por medio de su Sucursal Virtual, en el apartado "Mis Ofertas" y solo en caso que no acepte, insista o se encuentre molesto se debe ingresar la solicitud como lo detalla este procedimiento. Apóyate del siguiente script:

*"Estimado(a) Sr(a) XXXX, para cambiar su tecnología a Fibra debe ingresar la solicitud en nuestra Sucursal Virtual. Si su dirección tiene factibilidad, verá la opción en la sección 'Mis Ofertas'".*

Te puedes apoyar de la sección **ANEXO N°1: CAMBIO A FIBRA POR SUCURSAL VIRTUAL** para guiar al cliente en el ingreso de la solicitud. CLIENTES FINIX

- No debes ofrecer migración de forma proactiva.
- Si la atención que requiere el cliente Finix termina en una visita a terreno, se puede ofrecer migrarse a fibra sin hacer una actualización de promoción
- Si el cliente pregunta por migración, informa que **puede acceder a fibra mediante una actualización de promoción con el descuento de promo nacional**, por lo que debes transferir a Botón Rojo. Apóyate de la siguiente publicación para transferir PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR

| Plan Actual            | Plan Destino             | \$ Promoción x 6 meses | \$ después de los 6 meses |
|------------------------|--------------------------|------------------------|---------------------------|
| Finix Internet.        | Fibra Avanzado           | \$15.900.              | \$23.990                  |
| Finix Cable + Internet | Doble Pac Fibra Avanzado | \$31.990               | \$42.990                  |

Puedes apoyarte del siguiente script:

*Sr(a). XXXX, le informamos que, en caso de que quieras acceder a Fibra, podría hacerlo a través de una Actualización de Promoción con un descuento*

*adicional. Los planes a los cuales puede acceder son XXXX [indicar según los planes mencionados en la tabla]. ¿Le interesa?*

#### **CLIENTES NO FINIX:**

- El cambio de tecnología se debe realizar en la cuenta de SERVICIO.
- Siempre que realices el cambio de tecnología por una revisión de inconvenientes técnicos con el servicio, **debes igualmente dejar el comentario del inconveniente que presenta el servicio del cliente.**
- El cambio de tecnología **NO** tiene costo para el cliente.
- **La promoción debe contener servicio de internet** para poder ingresar el cambio de tecnología.
- El cambio de tecnología sólo aplica para conexión de internet NAT. Si cliente tiene conexión BRIDGE, se debe indicar que al realizar el cambio de tecnología la configuración quedará en NAT. Recuerda que NAT es el estado de conexión que trabaja con 1 IP publica, la cual subdivide la red en hasta 253 IP privadas, así los nuevos equipos se van agregando sin problemas por máximo de IP, mientras que BRIDGE, es el estado de conexión que trabaja con 4 IP públicas las cuales quedan reservadas al primer grupo de equipos vinculados luego de ser reseteado y no permite conectar un equipo distinto a pesar de tener el cupo de conexión libre.
- Los cambios de tecnología NO se pueden reversar.
- En el caso de que un cliente tuviese **más de 3 extensores** o **más de 8 d-box** se debe dar de baja la diferencia para poder proceder con la migración. (Ej: Si tuviese 4 extensores debe dar de baja 1).

- Andes **no permitirá avanzar** cuando se despliegue mensaje de error al presionar el botón de **Cambio Tecnología para los siguientes casos: REVISAR A CONTINUACIÓN:**

1. **Cliente con dos o más líneas telefónicas**
2. **Solo Cable/ Cable Fono: red de fibra óptica requiere servicio de internet.**
3. **Cliente con más de una promoción en una cuenta de servicio:**
4. **Servicios B2B**
5. **Servicios cornerstone**

---

**Cliente con dos o más líneas telefónicas** —

“No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción existe más de una línea telefónica asociada”

---

**Solo Cable/ Cable Fono: red de fibra óptica requiere servicio de internet.** —

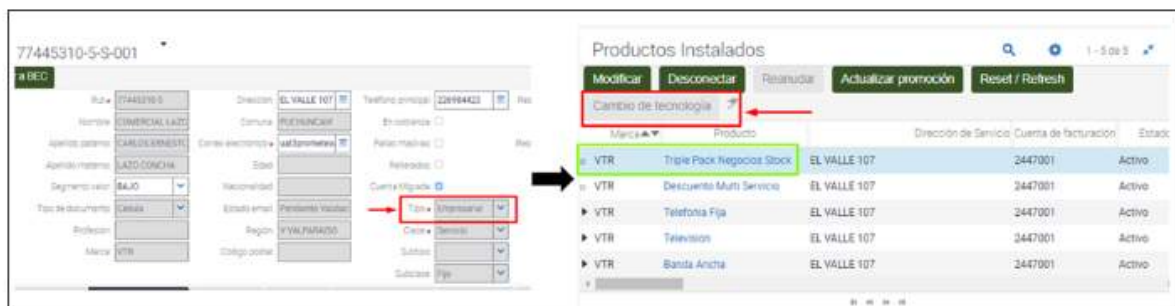




## Ciente con más de una promoción en una cuenta de servicio



## Servicios B2B



## Servicios cornerstone

siebelqa.vtr.cl:2080 dice

CVTR0004 - No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción hay equipos Cornestone (VP o MVP).(SBL-BPR-00131)

Aceptar

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

Se debe agregar que **frente a errores al momento de realizar la Migración**, se debe generar ticket MDA en todos los casos excepto Error 14 (TSQ). Adicional, debe ser registrado en la web de errores de Migra [http://172.17.102.170/error\\_migraciones](http://172.17.102.170/error_migraciones).

## Tipos de errores

- **Error al Pinchar el Botón:** Es cuando el cliente tiene el botón de Cambio de Tecnología habilitado, pero al pincharlo inmediatamente aparece un mensaje de error en Andes, por lo que no se alcanza a crear la Modificación (Pedido de Migra).
- **Error TSQ:** Son aquellos que aparecen con Error al momento de pinchar para validar TSQ. Estos pueden tener diferentes "Contextos".
- **Error 14:** Es un error TSQ, pero es el único que NO requiere Ticket MDA, este sólo debe ser ingresado en la Web de Migraciones.

- **Error al momento de enviar:** Este error se arroja cuando ya está creado el pedido de modificación (Pedido Migra), ya validamos TSQ está aprobado, pero cuando pinchamos en enviar sale algún error.

## Sólo si cliente consulta, informar —

- **Dbox PRO no es compatible con FTTH**, si cliente tiene este dispositivo se debe informar que cambiará a Dbox Smart y que perderá las grabaciones (en el caso de que tenga). Este cambio es gratis para el cliente.
- Si el cliente tiene **bocas análogas adicionales**, con el servicio de fibra, estas ya no funcionaran.
- Si el servicio **se encuentra asociado a una falla masiva**, no se debe ingresar un cambio de tecnología.
- Existen **SVA asociados al servicio de telefonía fija que no son compatibles con la red FTTH**. Para los casos donde cliente tenga contratado uno de estos SVA se debe informar que con el cambio de tecnología se eliminarán de forma automática.
  - Desvío de llamados
  - Trial desvío de llamados
  - Pack mira quien llama
  - Trial pack mira quien llama
  - Pack Visor de llamados
  - Trial pack visor de llamados

## Puede apoyarte del siguiente script para informar al cliente:

*Sr(a). XXXX, permítame informarle que la migración a nuestra tecnología de fibra óptica es una excelente oportunidad para mejorar significativamente su experiencia con nuestros servicios. ¡Esta tecnología ya está disponible en su domicilio y el cambio no tiene ningún costo adicional para usted! Con la fibra óptica, usted podrá disfrutar de [indicar los beneficios de la fibra óptica]. Sin embargo, debido a esta actualización tecnológica a fibra óptica, algunos Servicios de Valor Agregado (SVA) asociados a su línea de telefonía fija se*

*eliminarán de forma automática. Estos servicios son [mencionar según el que tenga contratado el cliente]. Este cambio a fibra óptica le brindará una conexión mucho más robusta y con mayores beneficios para sus servicios.*



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# DESAFÍO TERMINADO

---

---

**DESAFÍO N.º 06 FINALIZADO**



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 06!**

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

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

FINALIZAR