

A close-up photograph of a person's hands holding a smartphone. The person is wearing a dark suit jacket and a white shirt. The background is blurred, showing what appears to be a desk or table.

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°20 – CCDD HOGAR

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Clave.

☰ UNIDAD 1: ANDES - CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA

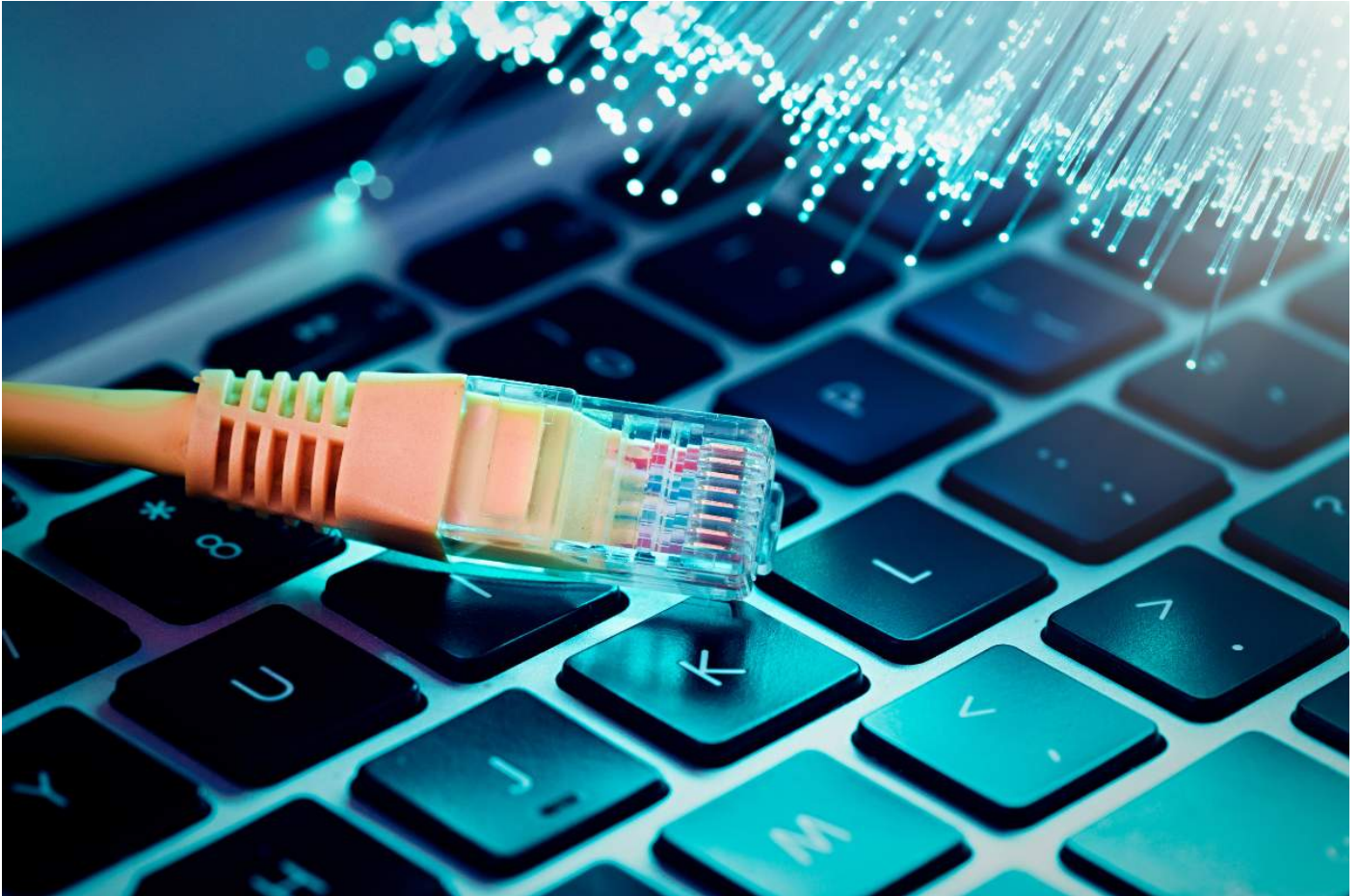
☰ UNIDAD 2: ANDES - CLIENTE SIN BOLETA

☰ UNIDAD 3: BAJA DE SERVICIOS

☰ UNIDAD 4: ANDES - DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO FIJO

☰ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: ANDES – CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



POLÍTICAS DE ATENCIÓN:



- Esta atención puede ser entregada al titular o tercero, pero si el cambio involucra un cambio de plan o contratación de servicios adicionales, sólo puede hacerlo el titular de la cuenta.
- La validación de identidad que aplica es revisar vigencia de cédula a través de la página del registro civil. Apóyate en la publicación [**POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD**](#)

DEBES SABER —

- El cambio de fibra nace de 3 posibles escenarios:
 - **Cliente consulta o solicita tener fibra óptica.**
 - **Cliente que nos contacta por cualquier motivo comercial debes ofrecer cambio a fibra/ Cliente con inconveniente técnico pero solucionado en línea.**
 - **Cliente HFC que necesita una reparación técnica.**
- El cambio de tecnología no tiene costo para el cliente.
- Un cliente FTTH no puede cambiar su tecnología a HFC.
- Para que el cliente cambie su tecnología de HFC a Fibra, debe tener internet en su plan, en caso contrario debes realizar una actualización de promoción.
- La forma de ver si una dirección tiene factibilidad para cambio a fibra, es posicionarse en la promoción contratada y así el botón CAMBIO TECNOLOGÍA aparezca en verde.
- Si el cliente rechaza la migración debes dejar en el registro de atención y en la observación de la reparación el **#RECHAZAMIGRA**.

- Existen **CONSIDERACIONES IMPORTANTES** asociadas a los servicios que tenga contratados el cliente. Es obligatorio que las revise en toda atención y las informes si el cliente consulta o bien cuando el plan actual del cliente tenga modificaciones.

CASO 1: CLIENTE CONSULTA O SOLICITA TENER FIBRA ÓPTICA:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

Revisa que el estado del servicio sea ACTIVO. Es importante indicar al cliente que la cuenta debe mantenerse al día para que la visita y el cambio se lleven a cabo, ya que, si la cuenta cae en cobranza antes de la visita, ésta será anulada. Apóyate en la publicación **ESTADO DEL SERVICIO**

PASO 1

PASO 2

PASO 3

Posiciónate en la promoción en PRODUCTOS INSTALADOS, para confirmar la factibilidad del cambio de Fibra.

Productos Instalados						
Modificar Desconectar Reconexión Actualizar promoción Reset / Refresh						
Cambio de tecnología						
Producto▲▼	Tipo de servicio	Estado	Marca	Rol de promoción	Precio	
o Equipo		Activo	VTR			
▶ Banda Ancha		Activo	VTR		\$0	
Mega 500 Residencial 0324		Activo	VTR			
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR			
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR			

PASO 1

PASO 2

PASO 3

Verifica que el plan que tenga contratado el cliente incluya INTERNET. En caso contrario, informa que debe contratar dicho servicio para acceder. Puedes apoyarte con el siguiente script:

“Sr(a). XXXX, le informamos que, para 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]. ¿Le interesa?”

- Si el cliente no acepta, informa que para tener fibra óptica es necesario el servicio de internet en el domicilio.
- Si el cliente acepta, derivada el caso al SOPORTE DIFERIDO. Informa al cliente que en un plazo máximo de 48 hrs. hábiles (lunes a viernes) será contactado por un ejecutivo para indicar agendamiento.
- Debes validar el correo y N° de celular para que el cliente sea contactado.

NO CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA

Informa que por el momento no está disponible, pero que constantemente estamos ampliando nuestra red. Apóyate del siguiente script:

“Sr(a) XXX, le informo que por el momento no cuenta con factibilidad para optar a fibra óptica, pero le dejo la tranquilidad que constantemente estamos ampliando nuestra red, por lo que prontamente podrá acceder a estos servicios.”

CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA

Ingresa el cambio según el botón de esta publicación **INGRESAR EN CAMBIO A FIBRA**

**CASO2: CLIENTE QUE NOS CONTACTA POR CUALQUIER
MOTIVO COMERCIAL DEBES OFRECER CAMBIO A FIBRA /
CLIENTE CON INCONVENIENTES TÉCNICO PERO
SOLUCIONADO EN LÍNEA:**

PASO 1

CLIENTE ACEPTA EL CAMBIO

CLIENTE NO ACEPTA EL CAMBIO

Antes de finalizar la atención que estás entregando, específicamente en el ítem 4, OFRECER CAMPAÑA del **PROTOCOLO DE ATENCIÓN**, revisa en Andes si el cliente tiene factibilidad para cambiarse a fibra. Para esto, posíciónate en la promoción en PRODUCTOS INSTALADOS, para confirmar la factibilidad del cambio de Fibra.

Productos Instalados						
Modificar Desconectar Reconexión Actualizar promoción Reset / Refresh						
Cambio de tecnología						
Producto▲▼	Tipo de servicio	Estado	Marca	Rol de promoción	Precio	
o Equipo		Activo	VTR			
▶ Banda Ancha		Activo	VTR		\$0	
Mega 500 Residencial 0324		Activo	VTR			
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR			
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR			

PASO 1

CLIENTE ACEPTA EL CAMBIO

CLIENTE NO ACEPTA EL CAMBIO

Ingresa el cambio según el botón de esta publicación **INGRESAR EN CAMBIO A FIBRA**

PASO 1

CLIENTE ACEPTA EL CAMBIO

CLIENTE NO ACEPTA EL CAMBIO

Entrega el siguiente argumentario según la objeción o duda del cliente:

¿TIENE COSTO?

Respuesta: No posee costos adicionales, al ser cliente preferencial, la actualización a Fibra es gratuita, manteniendo los valores que hoy cancela por su plan y equipos.

LO PENSARÉ

Respuesta: Lo entiendo, pero recuerde que su red actual dejará de funcionar, lo mejor es dejarlo agendado hoy mismo para que asegure la continuidad del servicio y no se generen costos adicionales.

ESTOY CONFORME CON MI SERVICIO, FUNCIONA BIEN

Respuesta: Precisamente para que conserve esa experiencia es que actualizaremos su tecnología, ya que la que posee actualmente quedará obsoleta y dejará de funcionar de manera óptima.

NO VOY A ENTENDER LA ACTUALIZACIÓN, ESTOY ACOSTUMBRADO A MIS CONTROLES Y SISTEMA OPERATIVO.

Respuesta: Es normal tener estos reparos, pero para su tranquilidad le comento que la actualización viene de la mano con la simplificación del control remoto, este está diseñado para que niños, tercera edad e incluso para que personas con limitación visual lo puedan usar, ya que incorpora la opción de comandos por voz. Debe saber que nuestro técnico se encarga de dejar todo configurado y explicarle cómo funciona antes de retirarse de su domicilio.

UN VECINO/FAMILIAR, AMIGO, SE CAMBIÓ Y SUBIÓ SU BOLETA

Respuesta: La actualización no posee ningún costo adicional a lo que actualmente paga por su servicio y equipos contratados, los valores solo se modifican cuando usted decide cambiar el plan, contratar servicios adicionales o agregar equipos a los que ya tiene contratados.

VIVO SOLO, EN LA SEMANA NO PUEDO

Respuesta: ¿Tiene la opción de dejar un amigo, vecino o familiar mayor de edad para que reciba a nuestro técnico? O podemos buscar un agendamiento para un día sábado lo más próximo posible.

YA ME HAN LLAMADO MUCHAS VECES, INCLUSO VINO UN TÉCNICO Y NO CUMPLIÓ, ASÍ QUE NO ME CAMBIÉ.

Respuesta: No es la experiencia que queremos brindarle, permítame cambiarla coordinando la visita para que un técnico especialista haga la actualización, asesorándolo ante cualquier duda que surja en la visita. ¿le aparece que coordinemos la actualización?

EL SERVICIO ME FUNCIONA PÉSIMO, QUIERO DARLO DE BAJA.

Respuesta: *Don/Sra. [nombre], no es la experiencia que queremos brindar, por este motivo le estoy llamando, ya que, al actualizar su tecnología a Fibra óptica, sus problemas o interrupciones del servicio se solucionarán (serán parte del pasado).*

La Fibra Óptica, le dará una conexión más rápida, estable y sin cortes.

CASO 3: CLIENTE HFC NECESITA UNA REPARACIÓN:

PASO 1

PASO 2

NO CUENTA CON
FACTIBILIDAD PARA CAMBIO
A FIBRA

CUENTA CON FACTIBILIDAD
PARA CAMBIO A FIBRA

Revisa que el estado del servicio sea ACTIVO. Es importante indicar al cliente que la cuenta debe mantenerse al día para que la visita y el cambio se lleven a cabo, ya que, si la cuenta cae en cobranza antes de la visita, ésta será anulada. Apóyate en la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#)

PASO 1

PASO 2

NO CUENTA CON
FACTIBILIDAD PARA CAMBIO
A FIBRA

CUENTA CON FACTIBILIDAD
PARA CAMBIO A FIBRA

Posiciónate en la promoción en PRODUCTOS INSTALADOS, para confirmar la factibilidad del cambio de Fibra.

Productos Instalados

Modificar

Desconectar

Reconexión

Actualizar promoción

Reset / Refresh

Cambio de tecnología

Producto▲▼	Tipo de servicio	Estado	Marca	Rol de promoción	Precio
Equipo		Activo	VTR		
▶ Banda Ancha		Activo	VTR		\$0
Mega 500 Residencial 0324		Activo	VTR		
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR		
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR		

PASO 1

PASO 2

NO CUENTA CON
FACTIBILIDAD PARA CAMBIO
A FIBRA

CUENTA CON FACTIBILIDAD
PARA CAMBIO A FIBRA

Ingresa la visita técnica según el procedimiento de Inconvenientes que aplicaste

PASO 1	PASO 2	NO CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA	CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA
Informa al cliente que, para solucionar su inconveniente, es necesario que vaya un técnico a actualizar la tecnología del domicilio a fibra. Informa según el siguiente script: <i>“Don., Sra. XXX para resolver su inconveniente, necesitamos enviar un técnico a su domicilio y actualizar sus servicios a tecnología de fibra óptica. Con este cambio, no solo solucionaremos el problema actual, sino que también asegurará una conexión más estable y moderna, preparada para todas sus necesidades.”</i> Ingresa el cambio según el botón de esta publicación INGRESAR EN CAMBIO A FIBRA			

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

CLIENTES CON INTERNET	CLIENTES CON TELEVISIÓN
- 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. - En el caso de que un cliente tuviese más de 3 extensores debes dar de baja la diferencia para poder proceder con la actualización a fibra. (Ej: Si tuviese 4 extensores debe dar de baja 1)	

CLIENTES CON INTERNET	CLIENTES CON TELEVISIÓN
-----------------------	-------------------------

- En el caso de que un cliente tuviese más de 8 d-box se debe dar de baja la diferencia para poder proceder con la actualización a fibra. (Ej: Si tuviese 9 extensores debe dar de baja 1).

SOLUCIÓN DE ERRORES:



Recuerda que todo error debe ser registrado en la web de errores de Migra

http://172.17.102.170/error_migraciones.

MENSAJE DE ERROR AL PRESIONAR BOTÓN CAMBIO TECNOLOGÍA

ERROR TSQ

MENSAJE DE ANDES	EXPLICACIÓN
"No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción existe más de una línea telefónica asociada"	Cliente no debe tener más de 1 fono en la promoción que va a cambiar a fibra
"No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción no existe un servicio de internet"	Cliente debe tener internet para cambiarse a fibra
"No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que hay más de una promoción asociada a la cuenta"	Cliente sólo debe tener un plan en su cuenta de servicio para hacer la actualización a Fibra

MENSAJE DE ERROR AL PRESIONAR BOTÓN CAMBIO TECNOLOGÍA

ERROR TSQ

INGRESE EL CAMBIO A FIBRA:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

[Ingresa a la cuenta de SERVICIO](#)

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Presiona el botón de CAMBIO DE TECNOLOGÍA

Productos Instalados



Modificar

Desconectar

Reconexión

Actualizar promoción

Reset / Refresh

Cambio de tecnología

Producto▲▼

Tipo de servicio

Estado

Marca

Rol de promociór

Equipo		Activo	VTR	
Banda Ancha		Activo	VTR	
Mega 500 Residencial 0324		Activo	VTR	
Lealtad 1122		Activo	VTR	
Lealtad 1122		Activo	VTR	

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Valida que en la pestaña "Detalles" estén todos los servicios contratados por el cliente.

Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

41288.8 | Pedido

☒ Solicitudes de servicio
 ☒ Actividades
 ☒ Direcciones
 ☒ Pedidos
 ☒ Pedido de ventas
 ☒ Contactos
 ☒ Fallos masivos

Cuenta de Facturación: 10157314
 e-mail: uet3prometeo@gmail.com
 Deuda no vinculante:
 Motivo Desconexión:
 Convenio Aprobado:

Contexto de Estado:
 Pago Upfront Primera Boleta:
 Generar Boleta/Factura Online:

Pago Up Front recibido:
 Renta Mensual: \$35.980
 Cargo Única Vta:
 Rut Deuda Domicilio:

Detalles Envío Pagos Envíos Documentos Archivos adjuntos Actividades

Totales

on Verificar Cuotas Cambiar Simcard

Acción	Producto	Contexto de estado	Estado	Estado del Trámite	Subtotal renta mensual	Precio de i
	Equipo		Pendiente		\$0	
	Banda Ancha		Pendiente		\$35.980	
	200 Mega		Pendiente			
evo	Digital Safe		Pendiente			
	Antendio Tarjeta Cablemodem VSP Plus		Pendiente			
	Descuento Instalación Equipo		Pendiente		\$0	
	Instalación Equipo		Pendiente		\$0	
	Mega 200 Residencial		Pendiente		\$0	

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Presiona sobre botón de **TSQ**, (este puede tardar hasta un minuto aproximadamente)
No presiones el botón "VERIFICAR"

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 10190428-8 | Perfil del cliente: 10190428-8 | Pedido:

[Página inicial](#)
[Clientes](#)
[Solicitudes de servicio](#)
[Actividades](#)
[Pedidos](#)
[Pedido de ventas](#)
[Contactos](#)
[Fallas masivas](#)

Lista

1-6904645694

[Revisar](#)
[Verificar](#)
[Enviar](#)
[TSQ](#)
[Cancelar pedido](#)
[Generar documento](#)

N° de Pedido: 1-6904645694
 Modalidad de Venta: Móvil
 Método de Envío: Venta Presencial
 Tipo Portado: No Portado - Venta M
 Tipo de Pedido: Pedido de ventas
 Etapa: Cotización
 Ingresador: BMUNOZC
 Canal de Ventas: Sucursal
 Vendedor: BMUNOZC
 Acelerar cuotas: ☐
 Comentarios:

Nombre del Cliente: FERNANDA PEREZ MARI
 Cuenta del Cliente: 10190428-8
 N° de Serie Ct:
 Estado N° de Serie Ct:
 Subtipo Cuenta:
 Cuenta de Servicio: 10190428-8-5-001
 Dirección de Servicio: APOQUINDO AV 480C
 Cuenta de Facturación: 6998228796
 e-mail: uari.20@gmail.com
 Deuda no Vinculante: ☒
 Motivo Desconexión:
 Convenio Aprobado: ☐
 Motivo de cambio: Sin motivo

Estado: Pendiente
 Fecha de creación: 26/06/2018 11:53:38
 Fecha de Modificación: 26/06/2018 11:53:38
 Desde cuando: 26/06/2018 11:53:38
 Motivo:
 Vigencia de Cotización: 01/07/2018 11:53:38
 Estado del Trámite:
 Contexto de Estado:

Pago Upfront Primera Boleta: ☐
 Generar Boleta/Factura Online: ☐

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Presiona el botón **“ENVIAR”**

1-451711656

[Revisar](#)
[Verificar](#)
[Enviar](#)
[TSQ](#)
[Cancelar pedido](#)

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Una vez enviado el pedido, automáticamente agendará a la fecha más próxima.

Página inicial
Clientes
Soluciones de servicio
Actividades
Pedidos

Lista de actividades

Más información

Seguimiento

Materiales

Requerimientos

Trabaja

Interacción

Agendamiento

Confirmar Agendamiento

Detalles de programación

Fecha Agendamiento:
13/12/2016 11:00

Hora Inicio:
13/12/2016 11:00

Hora Fin:
13/12/2016 12:00

Dirección de la cuenta:
SERVICIO AL CLIENTE

Código:
SANT AGO

País:
ECU

Consulta Capacidad

1 - 10 de 10

Fecha Agendamiento
Hora Inicio

13/12/2016 10:30:00
13:00:00

14/12/2016 13:00:00
16:00:00

14/12/2016 16:30:00
19:00:00

14/12/2016 19:30:00
21:00:00

15/12/2016 16:30:00
19:00:00

15/12/2016 13:30:00
16:00:00

15/12/2016 16:30:00
19:00:00

15/12/2016 19:30:00
21:00:00

16/12/2016 16:30:00
19:00:00

16/12/2016 13:30:00
16:00:00

Aceptar Cancelar

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

"El técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs. Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos."

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
"Dn. Sra. Como le comenté que la visita consistirá en actualizar su tecnología a fibra; este cambio le permitirá contar con una conexión más rápida, estable y preparada para todas las necesidades de su hogar. Es importante mencionar que algunas conexiones antiguas de su domicilio dejarán de estar disponibles pronto, por lo que esta migración es necesaria para garantizar que pueda seguir disfrutando de un servicio moderno, seguro y sin interrupciones. "El técnico llegará a tu domicilio el día XX entre las XX y XX hrs. Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar tus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos."				

CONTINUAR

UNIDAD 2: ANDES – CLIENTE SIN BOLETA



CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE CLIENTES SIN BOLETA:

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?

¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?

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

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?

¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?

No aplica validación de identidad.

VERIFICACIONES PREVIAS:

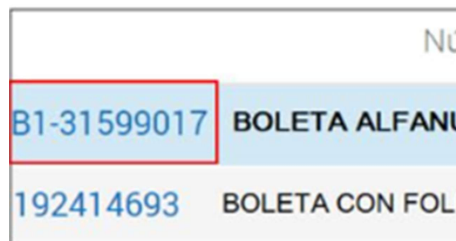


VERIFICACIONES PREVIAS

1. En la **Cuenta de Facturación** en Andes revisa si la cuenta por la que consulta el cliente tiene la boleta emitida y descarta que sea una boleta alfanumérica. Las boletas alfanuméricas presentan un número de factura con BI, mientras que las boletas normales tienen un número de folio.

1.1. **Boleta emitida correctamente (con folio)**, informa al cliente que la boleta se encuentra disponible para pago. Si la duda del cliente está referida a que no recibió la boleta, revisa el procedimiento **CLIENTE NO RECIBE BOLETA – MÉTODO DISTRIBUCIÓN BOLETA**.

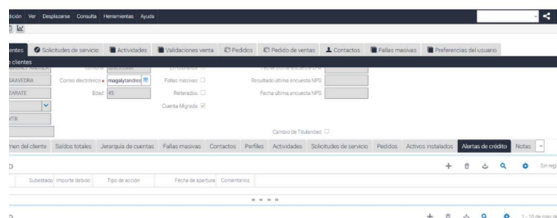
1.2. **Boleta emitida Alfanumérica**, continúa con el apartado **BOLETA ALFANUMÉRICA**.



2. Si la boleta no está emitida, revisa la fecha en que corresponde la emisión de la boleta. Puedes apoyarte en la publicación **CICLOS DE FACTURACIÓN (DOM)**. En caso en que la boleta se emite en una fecha posterior a la atención, informa al cliente el día en que su boleta estará disponible. Puedes apoyarte con el siguiente script:

XXX, tu boleta se emite a contar del día XX. Es importante que tengas presente que la boleta puede llegar en cualquier momento del día.

3. Si la boleta ya debió estar emitida, revisa las **alertas de crédito en la cuenta de facturación** para revisar si el cliente tuvo una marca de **DETENER RENTAS**. Si es así, significa que, por atraso en el pago de la cuenta, la boleta no será emitida hasta que la cuenta no esté regularizada. El monto no facturado correspondiente se sumará a la siguiente boleta.



Identificación	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Estado	Valor
\$11.897 Cliente Retraso	11/10/2024 04:34:27	10/02/2025	V136	
\$11.897 Cliente Retraso	16/10/2024 07:14:10	10/02/2025	V136	
\$7.129 Cliente Retraso	12/10/2024 03:39:26	30/04/2025	V136	
\$11.897 Cliente Retraso	16/10/2024 07:14:25	10/02/2025	V136	
\$7.129 Cliente Retraso	16/10/2024 06:19:23	30/04/2025	V136	

3.1. Si el cliente **estuvo con la cuenta suspendida**, informa que debido al proceso de cobranza su boleta no se emitió. Puedes apoyarte con el siguiente script:

No Voz

XXX, debido al pago fuera de fecha del mes de XXX, tu boleta correspondiente a ese mes no se emitió. Dado que tus servicios se reactivaron, en la boleta del mes siguiente se te facturará el mes correspondiente más el mes en curso.

3.2. Si el cliente **no estuvo con la cuenta suspendida**, continúa con el **siguiente paso**.

4. Revisa si la cuenta de facturación afectada se encuentra en la **base**, que corresponde a clientes con alguna inconsistencia en su cuenta de facturación. Esta base se actualizará los primeros días de cada mes.

4.1. Cliente SI se encuentra en la base, informa que su cuenta presenta una inconsistencia en sistema. Puedes apoyarte con el siguiente script:

"XXX, hemos detectado una inconsistencia con tu cuenta que impidió la emisión de tu boleta en este periodo. Para tu tranquilidad, este monto no se cargará en tu próxima boleta, y si excepcionalmente llegara a aparecer en la siguiente facturación, por favor contáctanos a través de cualquiera de nuestros canales para regularizarlo de inmediato."

4.2. Cliente NO se encuentra en la base, continúa con el **siguiente paso**.

5. Revisa si su cuenta de facturación consultada presenta **saldo a facturar negativo** y sea este el motivo por el que no se facturó la boleta.

Resumen del saldo	
Saldo:	0,00
Vence ahora:	0,00
Ajustes/pagos no aplicados:	0,00
Disputas no resueltas:	0,00
Movimientos no facturados:	-1.776

El saldo negativo no facturado no está disponible para reintegros por Caja

5.1. Cliente SI tiene saldo negativo a facturar, continúa con el apartado **GESTIÓN**.

5.2. Cliente NO tiene saldo negativo a facturar, revisa según el DOM del cliente, la fecha en que debería haberse emitido la boleta:

a) **Si desde la fecha de emisión (DOM) a la fecha actual han pasado menos de 10 días** de corrido, informa al cliente:

No Voz

"XXXX, te comenté que detectamos una inconsistencia en tu cuenta la cual ya se encuentra en regularización y dentro de los próximos 10 días tu boleta será emitida."

b) **Si desde la fecha de emisión (DOM) a la fecha actual han pasado entre 10 días a 20 días** de corrido, continúa con el apartado **GESTIÓN**.

c) **Si desde la fecha de emisión (DOM) a la fecha actual han pasado más de 20 días** de corrido, continúa con el apartado **GESTIÓN**.

CLIENTE CON SALDO A FACTURAR
NEGATIVO

CLIENTE SIN SALDO NEGATIVO CON 10 A
20 DÍAS DESDE FECHA DE EMISIÓN

CLIENTE SIN SALDO NEGATIVO Y MAYOR
A 20 DÍAS DESDE FECHA DE EMISIÓN

Ingresa una Solicitud de Servicio (SS) para que se regularice con el siguiente detalle:

GESTIÓN

Tipo: Cuenta

Área: Facturación

Subárea: Cliente sin facturación

Descripción: Cuenta facturación N° XXXXX, saldo a facturar negativo.

IMPORTANTE: Si cliente es PYME o persona natural con giro y necesita su boleta para efectos tributarios, debes indicar adicionalmente en la descripción de la SS que se emita factura o boleta actual.

INFORMA

"XXX, hemos detectado una inconsistencia con tu cuenta lo que impidió la emisión de tu boleta, ya desde tu próxima facturación se regularizará"

REGISTRA

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Envío -Recep Boleta-distribuc

Registrar en la atención:

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

CLIENTE CON SALDO A FACTURAR
NEGATIVO

CLIENTE SIN SALDO NEGATIVO CON 10 A
20 DÍAS DESDE FECHA DE EMISIÓN

CLIENTE SIN SALDO NEGATIVO Y MAYOR
A 20 DÍAS DESDE FECHA DE EMISIÓN

Ingresa una Solicitud de Servicio (SS) para que se regularice con el siguiente detalle:

GESTIÓN

Tipo: Cuenta

Área: Facturación

Subárea: Cliente sin facturación

Descripción: Cuenta facturación N° XXXXX, sin saldo negativo, 10 a 20 días desde la emisión.

IMPORTANTE: Si cliente es PYME o persona natural con giro y necesita su boleta para efectos tributarios, debes indicar adicionalmente en la descripción de la SS que se emita factura o boleta actual.

INFORMA

"XXX, hemos detectado una inconsistencia en tu cuenta que debe ser escalada al área especializada para que en un plazo de 72 horas hábiles tu boleta pueda ser regularizada."

REGISTRA

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Envío -Recep Boleta-distribuc

Registrar en la atención:

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

CLIENTE CON SALDO A FACTURAR
NEGATIVO

CLIENTE SIN SALDO NEGATIVO CON 10 A
20 DÍAS DESDE FECHA DE EMISIÓN

CLIENTE SIN SALDO NEGATIVO Y MAYOR
A 20 DÍAS DESDE FECHA DE EMISIÓN

Ingresar una Solicitud de Servicio (SS) para que se regularice con el siguiente detalle:

GESTIÓN

Tipo: Cuenta

Área: Facturación

Subárea: Cliente sin facturación

Descripción: Cuenta facturación N° XXXXX, sin saldo negativo, mayor a 20 días desde la emisión.

IMPORTANTE: Si cliente es PYME o persona natural con giro y necesita su boleta para efectos tributarios, debes indicar adicionalmente en la descripción de la SS que se emita factura o boleta actual.

INFORMA

"XXX, hemos detectado una inconsistencia con tu cuenta lo que impidió la emisión de tu boleta, ya desde tu próxima facturación se regularizará"

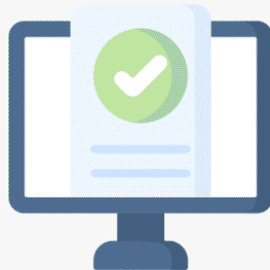
REGISTRA

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Envío -Recep Boleta-distribuc

Registrar en la atención:

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

BOLETA ALFANUMÉRICA:



IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

- NO DEBES entregar detalles específicos de la boleta o datos del cliente a un tercero sin poder notarial.
- Para casos donde el cliente tenga emitida una boleta alfanumérica y su fecha de emisión sea menor a 10 días, NO SE DEBE GENERAR TICKET A MESA DE AYUDA.
- Para casos donde el cliente tenga emitida una boleta alfanumérica con monto \$0, (Importe debido 0 en Andes) NO SE DEBE GENERAR TICKET A MESA DE AYUDA, ya que es el monto real facturado de la boleta regularizada.
- Si cliente indica que no puede pagar un monto adeudado en pago express, Sucursal Virtual o en recaudadores externos, y al revisar detectas que corresponde a una boleta ALFANUMÉRICA, revisa el procedimiento **Inconveniente con Pago**

MATRIZ DE ATENCIÓN BOLETA ALFANUMÉRICA:

GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
1. Revisa la fecha de vencimiento de la boleta: 2. Si boleta NO está vencida, confirma la fecha en que fue emitida la boleta de acuerdo al DOM del cliente: a. Fecha de emisión menor a 10 días de corrido, informa al cliente: <i>“XXX, tu boleta será regularizada dentro de los próximos 10 días”</i> b. Fecha de emisión mayor a 10 días, ingresa una Solicitud de Servicio (SS) para regularizar: Solicitud de Servicio a ingresar:		

Facturas			
Refrescar	Generar NC Ajuste	Generar Ajuste Dirección Cliente	
Número de factura	Período de facturación	Importe debido	Fecha de vencimiento
283864917	19/07/2025 - 19/08/2025	\$0	08/09/2025
B1-265558919	19/05/2025 - 19/06/2025	\$0	09/07/2025

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

"XXX, hemos detectado una inconsistencia con tu cuenta que impidió la emisión de tu boleta en este periodo. Para tu tranquilidad, este monto no se cargará en tu próxima boleta, y si excepcionalmente llegara a aparecer en la siguiente facturación, por favor contáctanos a través de cualquiera de nuestros canales para regularizarlo de inmediato."

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Envío -Recep Boleta-distribuc

Registrar en la atención:

Nombre de la persona que atendemos

Motivo de la atención/llamada

Información entregada

Gestión realizada

CONTINUE

UNIDAD 3: BAJA DE SERVICIOS



PRINCIPIOS CLAVES DE ATENCIÓN:

1

Indagación Profunda y Empática: Siempre preguntar el motivo de la baja y escuchar activamente al cliente, mostrando genuino interés en ayudar.

2

Resolución en el Primer Contacto:

Independiente del canal de atención, intenta resolver el inconveniente que causa la intención de desconexión en el primer contacto.

3

Si el cliente está molesto, deja que se exprese sin interrumpirlo y pide las disculpas por los inconvenientes que esta situación le ha provocado y refuézale que estás aquí para ayudarlo.

4

Transferencia o Derivación Asistida

Informada: Cuando sea necesaria la transferencia, asegurar que el siguiente nivel reciba toda la información relevante para evitar repeticiones al cliente.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

¿Quién lo solicita? **Titular o Tercero con Poder Notarial** (el poder notarial aplica solo para Sucursales).

¿Dónde se puede solicitar?: La baja de servicios se puede solicitar en cualquier canal de atención.

¿Qué documentos se debe presentar?: Solo carnet de identidad vigente para realizar validación.

Validación de Identidad: • Validación a través de **Equifax**. Apóyate de la publicación **POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD.** • Los canales que ingresan la desconexión son quienes realizan la validación de identidad correspondiente.

Deuda: No es condicionante para la baja de servicios que el cliente presente deuda, por lo que **no se debe usar como argumento de retención**. Si se debe sugerir pagar la deuda.

Ingreso de Desconexión: Se debe informar que la baja de servicios, una vez realizada la solicitud, es de **1 día hábil**. **NO SE DEBE** indicar 24 horas hábiles ni otro plazo distinto. Sólo si cliente lo solicita se debe ingresar en una fecha distinta o según el DOM del servicio. Para ingresar la baja, si el cliente tiene deuda vencida, se debe ingresar una **INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA**

Numeración Telefónica: El número telefónico no se pierde. Por regulación el número entra en hibernación (reserva):- **Baja voluntaria:** El número telefónico se reserva por 2 años.- **Baja involuntaria (mora):** El número telefónico se reserva por 180 días. Si el cliente desea portar su número **NO debe solicitar la baja ya que debe solicitar la portabilidad en la nueva compañía**.

Equipos: No debes indicar al cliente que lleve los equipos a sucursal. **El retiro de equipos puede tardar hasta 60 días**, sin embargo, debes dar la tranquilidad al cliente de que no se seguirá cobrando el servicio.

Cobros Post Desconexión: El **servicio fijo se factura mes en curso**, sin embargo, el cliente puede solicitar la baja de sus servicios en cualquier momento. En el caso de consumos como llamadas larga distancia, eventos VOD, etc., se debe informar al cliente que se facturará una última boleta cobrando estos conceptos que se facturan desfasados.

Sobre el Registro de Atención: Es de suma IMPORTANCIA que cada vez que el cliente acepte un descuento lo registres en el CRM respectivo, así aseguramos que quede evidencia de lo ofrecido/aceptado. Dentro del registro siempre debes indicar:

- Porcentaje/monto de descuento al cargo fijo prometido.
- Duración de la promoción prometida en meses.
- Valor a pagar por el servicio prometido al cliente

DESCONEXIÓN DE CANALES PREMIUM:

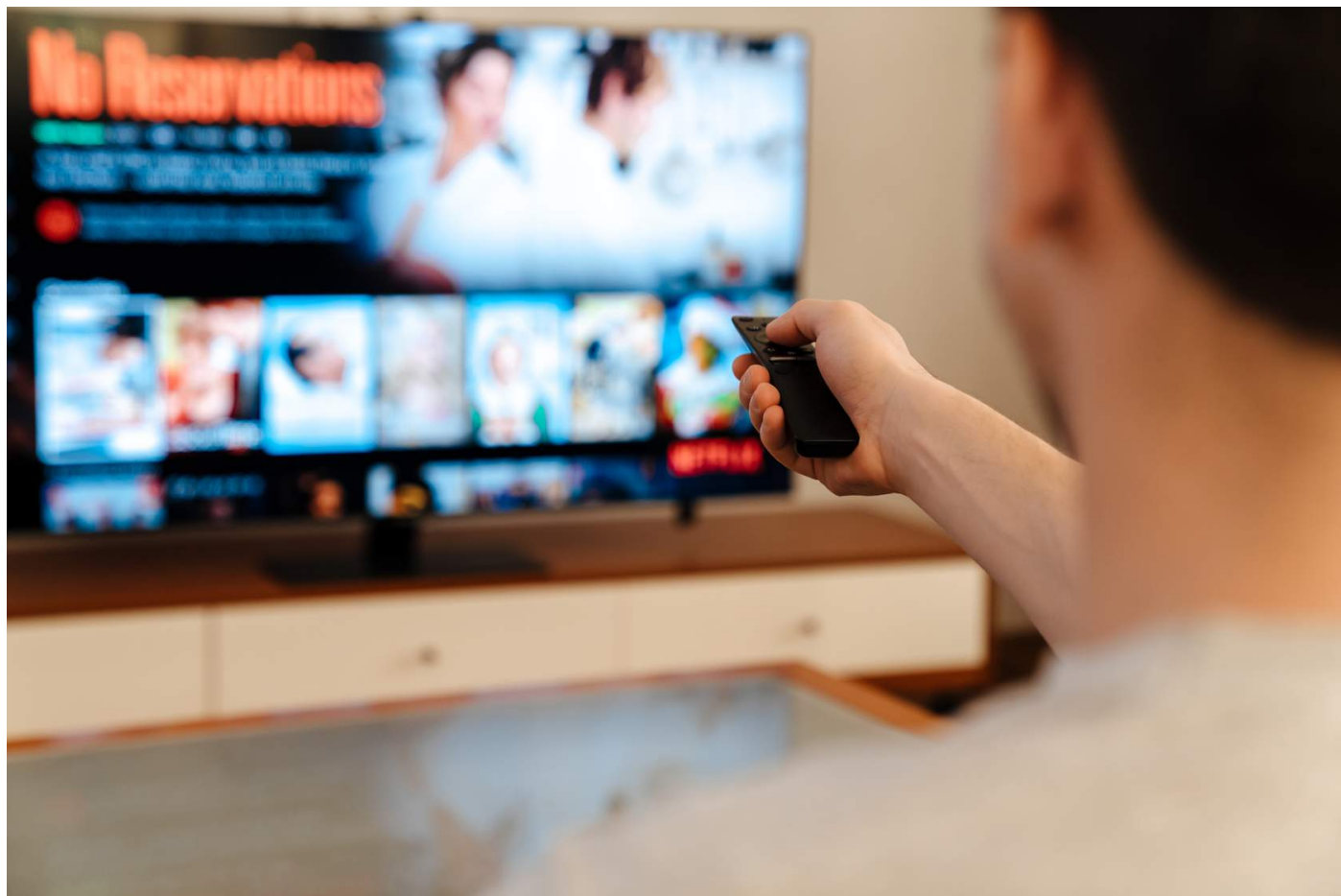
MATRIZ DE ATENCIÓN DESCONEXIÓN DE CANALES PREMIUM

MATRIZ DE ATENCIÓN BAJA CANALES PREMIUM				
CASUÍSTICA	CANAL DE ATENCIÓN			
	CALL CENTER	CANALES DIGITALES	SUCURSALES	RETENCIÓN PREMIUM
Cliente solicita la desconexión de un Canal Premium	Transfiere a la plataforma de Retención Premium (anexo 14102) .	1. Indaga con el cliente el motivo de la baja del canal y quién utiliza el servicio, etc. 2. Según la información entregada, aplica retención de forma escalonada:		
Cliente No Reconoce el Cobro de un Canal Premium		a. Retención por atributo o contenido . b. Retención por DOM , coméntale al cliente que dado a que ya lo tiene cancelado hasta el día X del mes (revisar ciclo o DOM del cliente) sugiérole que nos contacte el último día según su período facturado. c. Retención con descuento, ofrece descuento especial si lo indica PLAN DE RETENCIÓN de canales Premium e ingresa en sistema el descuento.		
Cliente reclama por el alto precio de su cuenta y tiene contratado Canales Premium	• Si el cliente solicita la baja se transfiere a Retención Premium. • Si el cliente no solicita la baja del canal, debes	3. Si el cliente no acepta las alternativas entregadas , ingresa la desconexión del canal.		

	atender según corresponda a lo indicado por el cliente.	Apóyate de la publicación <u>PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS.</u>		
Cliente desea desconectar sus servicios principales (SSPP) y tiene contratado Canales Premium	Transfiere de forma asistida a plataforma de Retención (Servicios Principales).	Deriva al cliente a ingresar la solicitud a través de Sucursal Virtual.	Atiende al cliente según lo descrito en el apartado BAJA DE SERVICIOS PRINCIPALES – SUCURSALES.	N/A

CONTINUAR

UNIDAD 4: ANDES – DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO FIJO



Detalla como atender casos donde el cliente solicita que se le descuenta de su cuenta el monto correspondiente a un período sin servicio, ya sea por una falla masiva o por un inconveniente particular del domicilio.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

VERIFICACIONES PREVIAS DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO

¿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.

Sobre el Ajuste y el Registro de Atención

- En el submotivo del Ajuste siempre debes seleccionar **COBRO DÍAS SIN SERVICIO**.
- En la observación obligatoria, registra **#DIASSINSERVICIO + el motivo del ajuste/acreditación**.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

VERIFICACIONES PREVIAS DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO

- **Los ejecutivos de Sucursal** deben validar el ajuste con su jefatura, quien realizará el procedimiento en Andes.
- Si el cliente consulta por un 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 el descuento se verá reflejado en su próxima boleta**.
- Para aquellos casos donde el cliente ha solicitado de forma reiterada un **descuento por días sin servicio en los últimos 3 meses**, siempre debes ingresar una visita técnica para que se revise el estado del servicio y así poder ofrecer una solución definitiva.

Apóyate de la publicación **VISITAS TÉCNICAS** para ingresar la reparación y revisa el aparatado **CLIENTE REITERADO** en esta publicación.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICACIONES PREVIAS DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO
1.Revisa 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. 2.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. 3.Verifica si cliente se encuentra en una falla masiva. Revisa la publicación DIFICULTAD DE SERVICIO DETECTADA (FALLA MASIVA). Si cliente se encuentra con falla masiva se debe informar la hora de solución que entrega la FEN.		

GESTIÓN:

CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS	CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS	CLIENTE REITERADO	REGISTRA
Si el cliente se encuentra actualmente sin servicios, aplica el procedimiento de INCONVENIENTES DE SERVICIOS (INTERNET, TELEVISIÓN Y/O TELEFONÍA) correspondiente a lo que indica el cliente. Si no es posible 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: <i>Sr(a) XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de sus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en su</i>			

próxima o subsiguiente boleta.

**CLIENTE SE ENCUENTRA
ACTUALMENTE SIN
SERVICIOS**

**CLIENTE ESTUVO SIN
SERVICIOS**

CLIENTE REITERADO

REGISTRA

1. Verifica si en la boleta actual o en a facturar viene el descuento legal correspondiente a días sin servicio
2. En caso de que no aparezca, revisa en Cargos por Ítem, en el Perfil de facturación si el descuento viene en la próxima boleta.
3. La descripción del concepto es Descuento Subtel Pack Fijo o Indemnización Subtel Pack Fijo; por ejemplo, acá se observa una indemnización y un descuento por -\$9.449 y -\$4.685 respectivamente.

si el descuento viene facturado o viene en a facturar, informa utilizando el siguiente script:

Sr(a) XXX, el descuento por tiempo sin servicio viene en su boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$X.XXX.

Si el descuento no está facturado en la boleta emitida ni tampoco viene a facturar, confirma con el cliente si continúa con los inconvenientes. Si el cliente indica que sí, debes aplicar el procedimiento correspondiente al inconveniente que presenta el cliente e informa que si corresponde generar un descuento se aplicará en su próxima facturación.

Si el cliente indica que esta OK con sus servicios, debes consultar cuanto tiempo estuvo sin servicios y según lo que indique debes aplicar el siguiente criterio para realizar la nota de crédito correspondiente.

- Más de 24 horas sin Servicios: **Debes generar una nota de crédito de \$3000.**
- Menos o igual a 24 horas: **Debes generar una nota de crédito de \$1000.**

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 cómo realizar una nota de crédito, puedes apoyarte con la publicación **AJUSTE**.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

Sr(a) XXX, 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.

*imágenes Cliente Estuvo sin Servicios.

1

Resumen de Otros Cobros Adicionales

Claro Video Mensual		0
Descuentos Subtel	Discto Legal por 1 días sin servicio Art N° 27 Ley 18.168	-850
Total otros cargos		\$-850

2

Perfil de facturación

Cuenta: 11624927-8

Nombre: PABLO ANDRES BONATI D

Cuenta de facturación: 63887960

Método de pago: Medio Pago no C

Comentarios:

Principal: ☒

Tipo de factura: Detalle

Soporte de factura: Electrónico

Estado del perfil de facturación: Activo

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

3

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

CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS	CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS	CLIENTE REITERADO	REGISTRA
--	------------------------------	-------------------	----------

Si el cliente ha solicitado de forma reiterada un descuento por días sin servicio en los últimos 3 meses, verifica lo siguiente:

1. Que el cliente no haya estado afectado por un evento masivo. Apóyate del siguiente link para revisar el histórico de fallas masivas http://172.17.102.170/bitacora_fen/
2. Que no existan reparaciones previas en los últimos 90 días asociadas al mismo problema.
3. Que el problema no sea intermitente y persistente, y que no exista una orden de trabajo pendiente.

Si el cliente presenta **la misma falla de manera reiterada por más de 3 meses, y no hay solución definitiva**, se debe realizar una visita técnica presencial.

Apóyate de la publicación [VISITAS TÉCNICAS](#) para ingresar la reparación.

CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS	CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS	CLIENTE REITERADO	REGISTRA
Atención Comercial → Descuentos y prórroga → Descuento días sin serv fijo			
Registra en la atención: #DIASSINSERVICIO			
• Nombre de la persona que atendemos • Motivo de la atención/llamada • Información entregada • Gestión realizada			
Si el cliente es REITERADO , deja la siguiente observación:			
Cliente con reiteración de fallas por más de 3 meses. Se solicita priorización de diagnóstico definitivo para resolver problema de raíz.			

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO





DESAFÍO N° 20 – CCDD HOGAR TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 20
– CCDD HOGAR**

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

FINALIZAR