



VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 21 - 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 17 AL 30 DE NOVIEMBRE



EXPLICACIÓN BOLETA



COBRANZA



DESAFÍO TERMINADO

Lesson 1 of 3

EXPLICACIÓN BOLETA



PROCEDIMIENTO

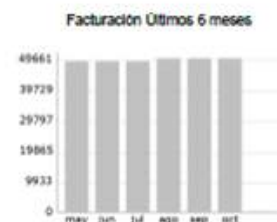


Total a pagar	Días Facturados	Fecha de Vencimiento	Fecha de corte
\$ 49.661	Desde: 01/10/2025 Hasta: 01/11/2025	21/10/2025	28/10/2025

PAGAR

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

PAGAR



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

Ingresa y
visualiza tu boleto
las 24 horas

CONOCE QUE DÍAS PUEDES PAGAR TU BOLETA

Fecha de último pago: 28/09/2025



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

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	VISTA GENERAL DE LA BOLETA	RES.
• El Rut del cliente para saber a quién atendemos • Esta atención se puede dar a titular o usuario • El Domicilio sobre el cliente está consultando. • Un cliente sin servicios activos no tiene acceso a la Suc. Virtual • Esta atención se puede ofrecer en cualquier canal de atención comercial				

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	VISTA GENERAL DE LA BOLETA	RES.
• NO entregar detalles específicos de la boleta a un tercero sin poder notarial. ◦ Por ejemplo, Informar que el motivo de variación del cobro corresponde a consumo VTR+ (VOD), pero NO se debe entregar, titulo, fecha y hora o señalar que hubo aumento en llamadas a celular, pero NO entregar detalle de números, compañía, fechas, etc. • NO entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo) • NO enviar la boleta a un mail diferente al registrado en la Cuenta de Facturación del titular • El detalle de los cobros de la boleta sólo se le puede informar al titular. • Si un tercero consulta, se le puede informar que la variación del cobro en la boleta responde a un consumo de un producto en particular, pero no entregando detalles del cobro, fechas, etc. • El detalle de una boleta o factura puede ser entregado a un tercero, como trabajador de la empresa, que tiene el cargo de secretaria/o o control de gestión. El tercero debe confirmar tanto los datos de la empresa como rut, nombre completo y cargo.				

- Invita al cliente a revisar el detalle de una boleta en vtr.com, seleccionando AYUDA -> CONOCE TU BOLETA
- **INFORMA:**
"Sr(a). XXXX Lo que nos solicita puede revisarlo a través de la Sucursal Virtual en VTR.COM o APP VTR"
- Si cliente manifiesta que tiene inconvenientes para realizar la gestión, apóyalo con la sección Revisión en Sucursal Virtual de la publicación en Clave.



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

- A partir del mes de noviembre de 2024 se ha empezado a **realizar el cobro a clientes móviles** por concepto de **CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS** a clientes que se le ha vencido su boleta y se les ha realizado el corte del servicio.

Por dudas o consultas del cliente, puedes apoyarte con el siguiente Script:
"Sr(a) XXXX, desde el mes de noviembre se ha empezado a realizar el cobro a los clientes que no han cancelado su boleta móvil en las fechas acordadas en el contrato del servicio"

- **Para entender una boleta, debes tener los siguientes conceptos claros:**

DOM	Período de facturación de la cuenta
Proporcionales	Es el cobro que corresponde desde el día de la modificación al término del DOM

LUQUE, MANUEL EDUARDO

N° Cuenta: 217127415627

JOSÉ FRANCISCO VARGAS 3263 DEPTO 1307, Itaquí,

claro | vtr

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

PAGAR

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

PAGAR

Facturación Últimos 6 meses



En Sucursal Virtual
de VTR.COM
serás el primero.

Ingresa y
visualiza tu boleta
las 24 horas

CONOCE QUE DÍAS PUEDES PAGAR TU BOLETA

Fecha de último pago: 28/09/2025



ALCANCE

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VISTA GENERAL DE LA BOLETA

RES

Datos del cliente:
Mira tu nombre y tu dirección

MORALES, WLADIMIR HERNAN
Cuenta: 18552311163
Calle RUIRQUE 145 - Regenera

Total a pagar

\$ 32.980

Días Facturados

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

Fecha de Vencimiento

27/05/2024

Fecha de corte

03/06/2024

PAGAR

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

Resumen de tus cobros

Revisión Servicios Principales

Logo Plan Fijo

Total Revisión Servicios Principales

20.000

20.000

Adicionales y/o Descuentos

Contratación Productos de Entrenamiento

Arriendo de Equipos

Total Adicionales y/o Descuentos

0

2.000

2.000

Total Servicios Mes Actual

Total Saldo Anterior y Cuotas

Total a Pagar Documento

\$ 32.980

Facturación Últimos 6 meses

En Sucursal Virtual de YTR.COM serás el primero.

Ingresa y visualiza tu boleta las 24 horas

CONOCE QUE DÍAS PUEDES PAGAR TU BOLETA

Fecha de última pago: 03/05/2024

24

El día del mes en el que se emitió la boleta (mayo 2024)

27

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

03

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

03

El día de la siguiente boleta

Ultimas facturaciones:
Observa los montos de tus facturaciones de los últimos 6 meses

Mensajería: Incluye información de utilidad para ti

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

SERVICIOS FIJOS: CLIENTE SOLICITA COPIA DE SU BOLETA

Para poder enviar al cliente una copia de su boleta, debes descargarla y compartirla a través de tu correo electrónico:

PASO 1 —

1. Ingresa a la cuenta de clientes en ANDES y dirígete al apartado de **PERFIL DE FACTURACIÓN** e ingresa a la cuenta que deseas descargar la boleta.



Nombre	Método de pago	Marca	Medio de Distribución	Día de Tarificación del Mes (DOM)
198923694967	Medio Pago no Contratado	VTR	Electrónico	19
96305793	Medio Pago no Contratado	VTR	Electrónico	15
95058188	Medio Pago no Contratado	VTR	Tradicional	21
94556858	Medio Pago no Contratado	VTR	Electrónico	15
95224181	Medio Pago no Contratado	VTR	Electrónico	15

PASO 2 —

2. Dentro de la cuenta de facturación revisa en la sección **FACTURAS** la Columna **“URL Facturas”** e ingresa en el link para poder descargar la boleta correspondiente.



Número de factura	Período de facturación	Importe debido	Fecha de vencimiento	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pago	Tipo de documento	URL Facturas	Estado de pago	Estado de emisión
209947817	19/04/2024 - 19/05/2024	0,00	08/06/2024	0,00	-11.691,00	-18.882,00	05/06/2024	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/sinDeuda	Deuda	Emitido
258056100	19/03/2024 - 19/04/2024	0,00	09/05/2024	0,00	-11.691,00	-18.882,00	12/05/2024	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/sinDeuda	Deuda	Emitido

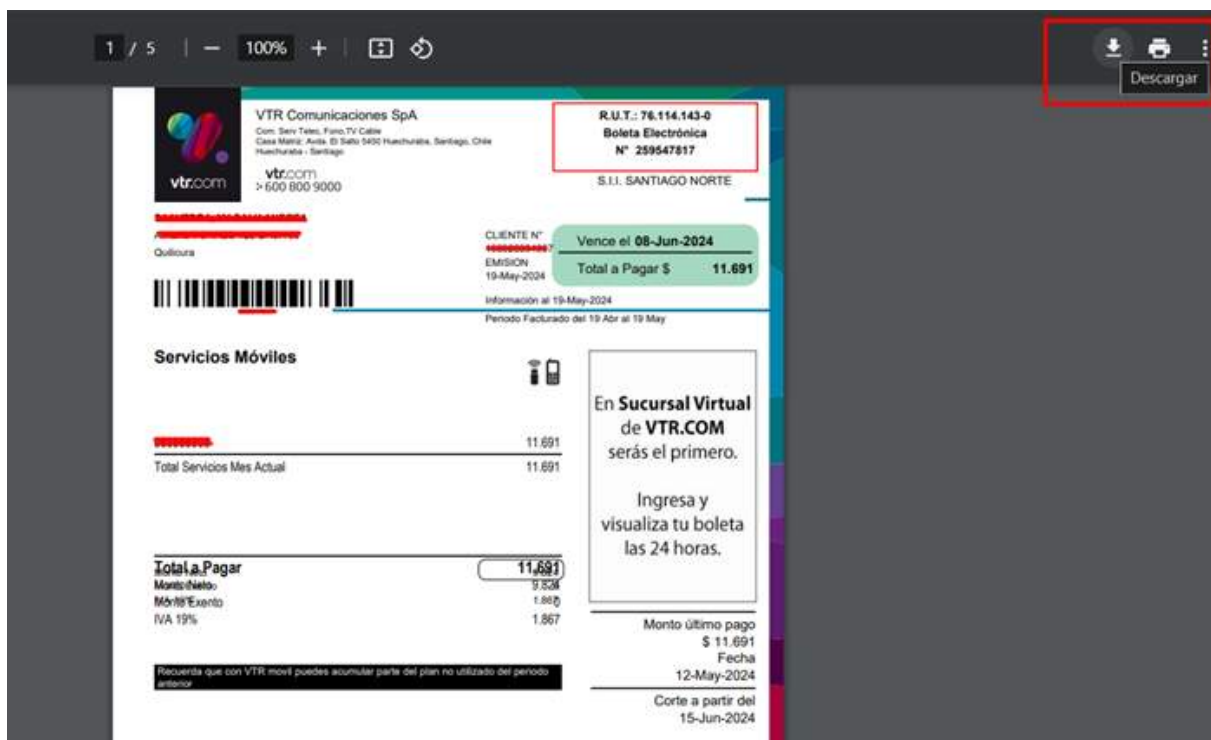
PASO 3 Y 4 —

3. **Descarga la boleta** desde el visualizador de documentos.

4. **Envía el documento descargado** al cliente a través de tu correo electrónico indicando el mes y monto de la boleta. Ejemplo:

“Estimado(a) Sr(a). XXXX, le envío la copia de su boleta correspondiente al mes XXXX con un monto de \$XXXX

Recuerde favor no responder este correo electrónico.”



COMPARADOR DE BOLETAS

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

- La herramienta solo está disponible para clientes que si tuvieron variación en sus últimas 3 boletas.
- El comparador de Boletas solo tendrá disponible la revisión de las ultimas 3 boletas.

Introducción

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

Step 2

The screenshot shows the 'Andes' customer portal. The top navigation bar includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', and 'Ofertas económicas'. The 'Clientes' section is active, showing a list of clients. The 'Perfil de facturación' section is highlighted, displaying the following details:

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

The 'Productos Instalados' section shows a table with columns: Producto, Descripción del P, Estado, and Marc. The 'Pedidos' section shows a table with columns: N° de Pedido, Estado, Motivo de cancel, Fecha de creación, and Tipo de pedido. The 'Solicitudes de servicio' section shows a table with columns: Estado, N° de SS, N° de reclamo, Usuario creador, Tipo, and Área.

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

Step 3

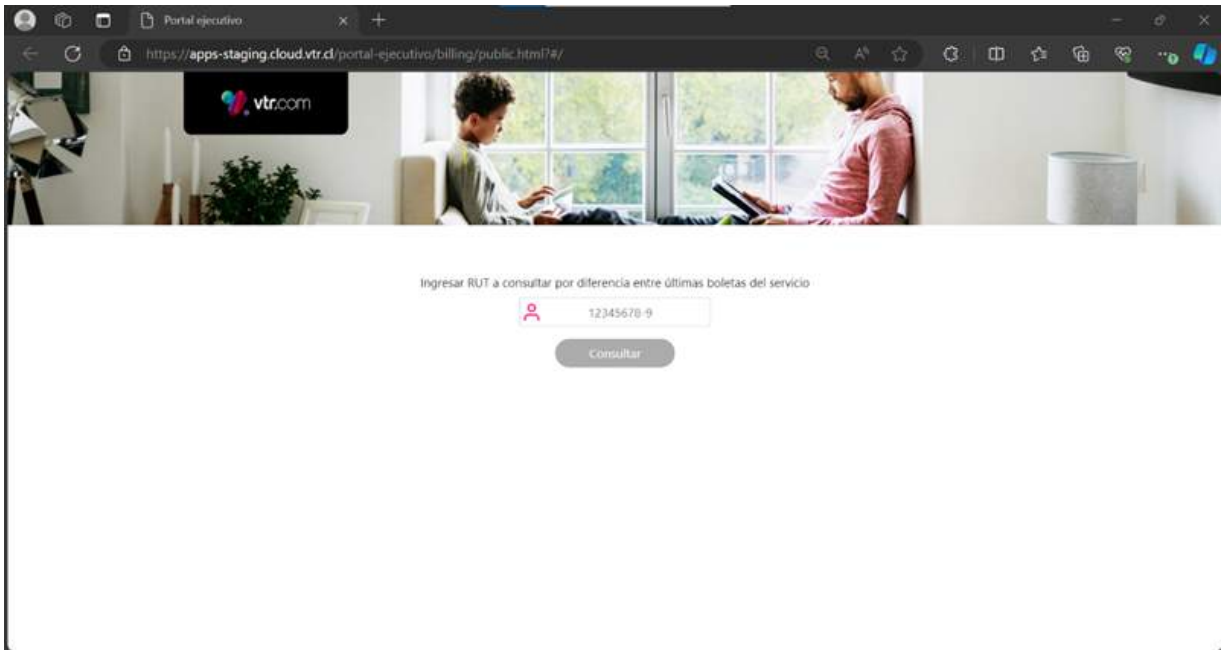
The screenshot displays the 'Perfil de facturación' (Billing Profile) page in the Andes system. The page is divided into several sections:

- Header:** Includes the 'Andes' logo, a search bar, and a user profile icon.
- Navigation:** A menu bar with options like 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', and 'Perfil de facturación' (selected).
- Perfil de facturación:** The main section containing a form for client billing details. The 'Comparador de Boletas' button is highlighted with a red box. The form includes fields for 'Cuenta', 'Nombre', 'Cuenta de facturación', 'Método de pago', 'Comentarios', 'Principal', 'Tipo de factura', 'Soporte de factura', and 'Estado del perfil de facturación'.
- Resumen del saldo:** A section on the right showing a summary of the balance, including 'Saldo', 'Ajustes/pagos no aplicados', 'Disputas no resueltas', and 'Movimientos no facturados'.
- Facturas:** A section at the bottom showing a list of invoices with columns for 'Número de facturación', 'Período de facturación', 'Importe debido', 'Fecha de vencimiento', 'Saldo anterior', 'Pagos y ajustes', 'Pago de factura', 'Fecha último pago', 'Tipo de documento', 'URL Facturas', 'Estado de pago', and 'Estado'.

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

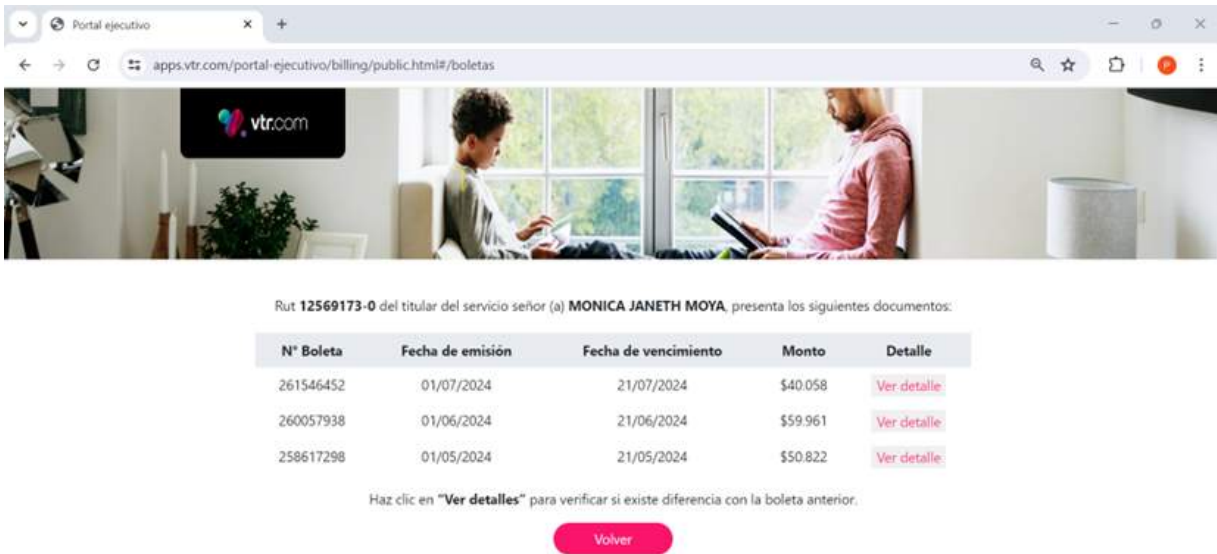
El sistema dispone el perfil de facturación del Cliente con el botón **“Comparador de Boletas”**

Step 4



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

Step 5



Portal ejecutivo

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

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

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

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

[Volver](#)

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

Step 6

Portal ejecutivo

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

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

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

⚠ La boleta 261546452, presenta las siguientes diferencias:

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

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

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

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

COBRANZA



PROCEDIMIENTO

Detallar como atender a clientes que soliciten bloquear o desbloquear el servicio (simcard) y/o el equipo por robo o pérdida.

COBRANZA

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE LA COBRANZA

¿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.
¿Qué debes saber sobre los Flujos de Cobranza?	- Toda venta nueva debe ser ingresada con flujo de cobranza duro. - Los flujos de cobranza se asignan por cuenta de facturación o contrato de servicios y se clasifican según el sistema de origen de la cuenta de servicios. - Según el flujo asignado serán las fechas de suspensión por mora. - No está permitido realizar modificaciones de los flujos de cobranzas. La modificación de flujos de cobranza depende de la Gerencia de Facturación y Recaudación.

¿Qué debes saber sobre la inhibición de cobranza?

- Evita acciones de cobranza, pero no que el servicio se siga facturando.
- Puede ser aplicable a clientes con **cuentas al día o vencidas**.
- En caso de tener los servicios suspendidos por mora, estos serán reanudados en un **plazo máximo de 2 horas**.
- El plazo máximo que se puede inhibir el flujo de cobranza es de **6 días de corridos** (se debe empezar a contar del día siguiente de la atención).

FLUJOS DE COBRANZA

TIPOS DE FLUJOS DE COBRANZA

Existen 3 flujos de cobranza en el servicio fijo:

- Flujo Duro Hogar
- Flujo Mediano Hogar
- Flujo Suave Hogar

Actividades Flujos de Cobranza servicio fijo:

(Según días mora, considerando día "0" la fecha de vencimiento de la primera boleta adeudada)

NOMBRE FLUJO	DEFINICIÓN	RGU	CORTE UNIDIRECCIONAL	DIA QUE SE REALIZA DX
DURO HOGAR	Corresponde a la cuenta con Dx de	Cable	7	35

	servicios con 1 boleta impaga	Fono	7	35
		Internet	7	35
		Premium	7	35
MEDIANO HOGAR	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 2 boleta impaga	Cable	36	65
		Fono	36	65
		Internet	36	65
		Premium	36	65
SUAVE HOGAR	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 3 boleta impaga. Solo aplica para cliente con PAC o PAT y Convenio	Cable	66	95
		Fono	66	95
		Internet	66	95
		Premium	66	95

IMPORTANTE: El corte UNI afecta a cada servicio de la siguiente manera:

- Fono: Corte del servicio para realizar llamadas, pero puede seguir recibiendo.
- Internet y Premium: Corte total del servicio.

Existen 3 flujos de cobranza en móvil:

- Flujo Duro Móvil
- Flujo Mediano Móvil
- Flujo Suave Móvil

Actividades Flujos de Cobranza servicio móvil:

(Según días mora, considerando día "0" la fecha de vencimiento de la primera boleta adeudada)

NOMBRE FLUJO	DEFINICIÓN	CORTE UNI MÓVIL	DÍA BLOQUEO IMEI (EQUIPO)
DURO MÓVIL	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 1 boleta impaga	7	30
MEDIANO MÓVIL	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 2 boletas impagas	7	50
SUAVE MÓVIL	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 3 boletas impagas. Solo aplica para clientes con PAC o PAT y Convenio	66	70

IMPORTANTE: En casos donde el cliente presente bloqueo de IMEI en su equipo por mora, debe realizar el pago de su boleta vencida. Una vez recibido el pago, sistema tarda hasta 6 horas de corrido en desbloquear la IMEI del equipo.

VERIFICACIÓN DE FLUJOS DE COBRANZA EN ANDES

1. Desde la vista principal **CLIENTE**, hacer clic en la cuenta de facturación en donde se desea visualizar el flujo de cobranza.
2. Una vez seleccionada la opción **PERFILES**, se debe desplazar hacia la derecha para visualizar el Flujo de Cobranza.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas

Lista de clientes Lista de clientes

Todos los clientes ▼

Rut 13701835-7

Rut	Identificador cuenta	Clase	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección
13701835-7	13701835-7-S-001	Servicio	LISETTE PATRI...	VERA	ABARCA	JORGE ROSS OSSA AV ... PUENTE ALTO
13701835-7	4145089	Facturación	LISETTE PATRI...	VERA	ABARCA	JORGE ROSS OSSA AV ... PUENTE ALTO
13701835-7	137014145089	Cliente	LISETTE PATRI...	VERA	ABARCA	JORGE ROSS OSSA AV ... PUENTE ALTO

« « « » » »

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 4145089 | Cuenta

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas

Lista de clientes Lista de clientes

Rut: 13701835-7 Dirección: JORGE ROSS Comuna: PUENTE ALTO Teléfono principal: 982961418 Resultado última encuesta EPA: En cobranza: Fecha última encuesta EPA: e-mail: lisset@gmail.com Fallas masivas: Resultado última encuesta NPS: Edad: 40 Referidos: Fecha última encuesta NPS: Segmento valor: Cuenta Migrada: Cambio de Titularidad:

Más información Resumen del cliente Saldo total Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos

Perfil de facturación

Perfil de facturación

Dirección de Email de Envío de Boleta: Dirección/Día de Tarificación Tipo de Documento Fecha Hasta Inhibición Cobranza Flujo de Cobranza Días Plazo Pago

JORGE ROSS OSSA AV 1553 CASA 57	2	Boleta	DURO-HOGAR	20
---------------------------------	---	--------	------------	----

« « « » » »

REGISTRA

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

Registrar en la atención:

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

INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

MATRIZ

- Está **prohibido** ingresar una inhibición como herramienta de retención.
- La plataforma de retención no puede ingresar inhibiciones a excepción de que se presente uno de los siguientes casos:
 - **Pago no aplicado:** cliente indica que ya realizó el pago de su boleta y éste no se ve reflejado en sistema.
 - **Reclamo en curso** a la espera de su resolución.
 - **Para ingresar la desconexión** a un cliente suspendido.
 - **Para ingresar un descuento/cambio de plan** a un cliente retenido que se encuentra con servicios suspendidos.
- Todo ingreso de inhibición que **supere los 6 días de corrido** será considerado como fuera de política.
- **La prórroga (extender la fecha de pago por problemas para pagar) no existe en Andes por política interna**, por lo tanto puedes explicarle al cliente que tiene la opción de pagar desde que su boleta se emite o bien hasta 7 días después de la fecha de vencimiento sin recargos adicionales. IMPORTANTE: por ningún motivo se debe ingresar si el cliente indica problemas económicos para realizar el pago de la cuenta. Puedes apoyarte con el siguiente script:
 - *Sr(a) XXXX, lamentablemente por políticas de la empresa, no tenemos disponible la opción de cambiar su fecha de pago o prorrogar el plazo para pagar. Recuerde que desde que su boleta se emite y hasta 7 días después que venza su boleta puede hacer el pago de su cuenta sin riesgo que se cobren recargos adicionales.*
- Para clientes que poseen **PAC/PAT activo, SÓLO se debe ingresar inhibición** cuando implique un **RIESGO DE CORTE DE SUS SERVICIOS**.

- La aplicación de la inhibición del flujo de cobranza aplica únicamente en casos de **PAGO NO APLICADO**.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

MATRIZ

MATRIZ DE ATENCIÓN INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA

VERIFICACIONES PREVIAS

1. Confirma el estado de servicio, si se encuentra **ACTIVO** o **SUSPENDIDO**. En caso de estar suspendido, revisar si es por cobranza activa
2. Verifica si el cliente mantiene una solicitud de servicio por **RECLAMO** no finalizado. Puedes revisar la publicación **ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO**.
3. Verifica si el cliente mantiene una solicitud de servicio por **PAGO NO APLICADO** no finalizado. Puedes revisar la publicación **ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO**.

GESTIÓN

1. Desde la vista 360 de la cuenta de cliente, ingresa a la pestaña de **JERARQUÍA DE CUENTAS** y selecciona la cuenta de facturación correspondiente a la dirección vinculada.
2. Ingresa a la pestaña de **PERFILES** desde la vista 360 de la cuenta de facturación.
3. Verifica en la columna **FECHA HASTA INHIBICIÓN** si existe una inhibición ingresada anteriormente. Deben haber pasado 30 días desde esta fecha para poder ingresar una nueva inhibición, de lo contrario, **NO PODRÁS INGRESAR UNA NUEVA**.
4. Selecciona el botón de **CALENDARIO** y confirma la fecha de término de la inhibición en el calendario desplegado haciendo clic sobre el día correcto. El tiempo máximo de la inhibición de cobranza es de **6 días de corridos**.
5. La fecha quedará indicada en la sección **FECHA HASTA INHIBICIÓN COBRANZA**, por lo cual solo se debe presionar **GUARDAR** y luego **ENVIAR INHIBICIÓN**.

	6. Verifica que el pedido de REANUDACIÓN quede en estado COMPLETADA (en caso de tener servicios suspendidos). Para mayor información de estados de pedidos, puedes revisar la publicación GESTIÓN DE PEDIDOS .
INFORMA	De acuerdo a la gestión realizada, explica lo siguiente: - Detalle de la gestión - Plazo de solución
REGISTRA	Atención Comercial -> Descuentos y prórroga -> Prórroga /Inhibición Registrar en la atención: - Nombre de la persona que atendemos - Motivo de la atención/llamada - Información entregada - Gestión realizada

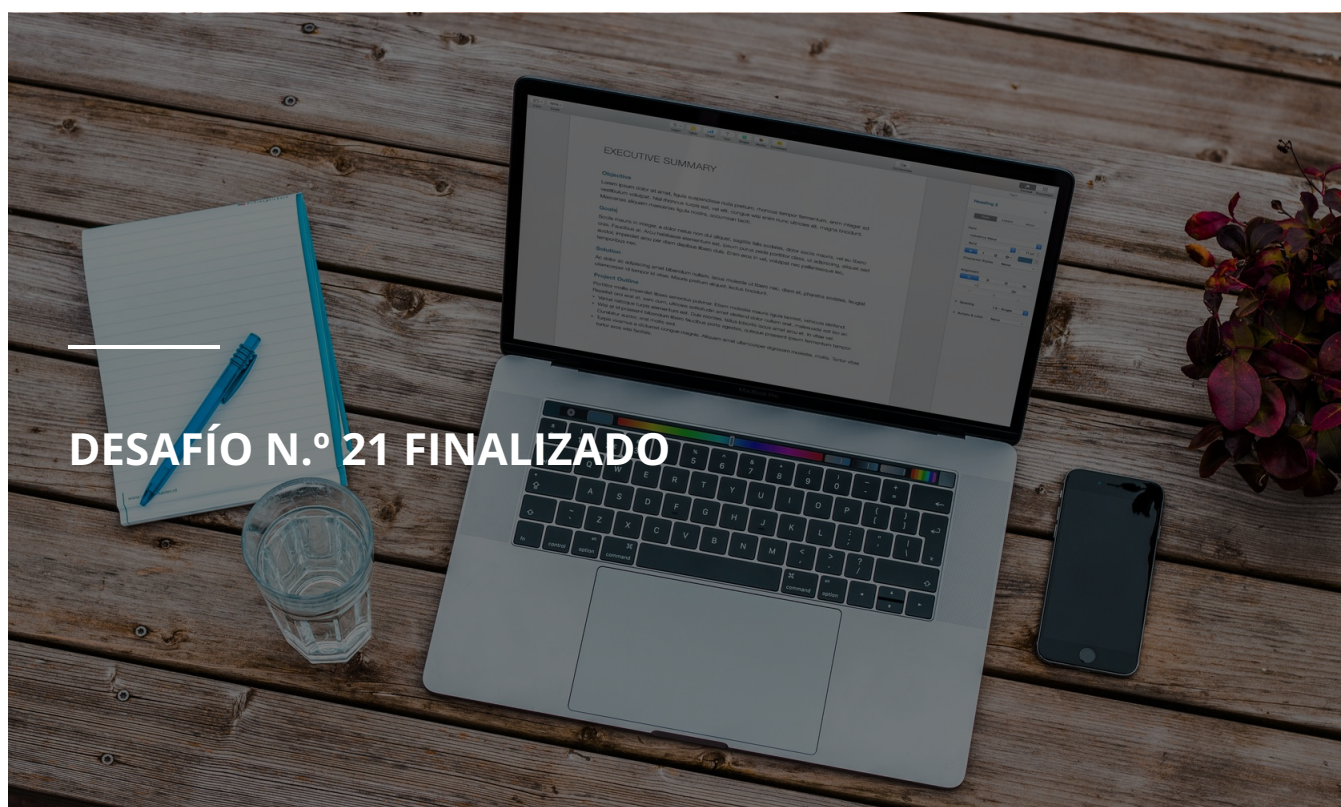


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 21 FINALIZADO



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

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR