



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°17 – 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: DESCUENTO NO CARGADO



UNIDAD 2: ANDES - DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO FIJO



UNIDAD 3: ANDES - NO RECONOCE COBROS SVA - CANALES PREMIUM



DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: DESCUENTO NO CARGADO



DEBES SABER:



- Debes realizar correctamente el caso, solo cuando el descuento proceda, **debes** derivar a **Soporte Diferido** por medio de la **WEB DE ESCALAMIENTO**.

- Ejecutivos de **Sucursal** deben validar ajuste con jefatura, quien realizará el procedimiento en Andes.
- Nunca entregues detalles de la boleta a un tercero, es decir no informes datos personales, detalles de cobros o enviar el documento a un mail que no sea el registrado en sistema.
- EN CASO DE QUE APLIQUE, sólo debes ingresar las órdenes comerciales/solicitud de servicio indicados en esta publicación

VERIFICA:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Revisa en la vista 360, en productos instalados la promoción activa.

Modificar	Desconectar	Reanudar	Actualizar promoción	Reset / Refresh	
Producto▲▼	Estado	Descripción del P	Categoría detallar	Nivel de empaque	
o Equipo	Activo	Caja MTA / CM	Otros Fijos		
▶ Banda Ancha	Activo		Producto Custo...		
▶ Telefonía Fija	Activo		Producto Custo...		
o Pack Vive Residencial 0920i	Activo	Pack Vive Resid...	Promociones Fijo 3 Play		
▶ Television	Activo		Producto Custo...		

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Revisa la fecha de activación del servicio, esto te permite identificar si es un nuevo cliente y determinar si el descuento que el cliente menciona es por venta o por retención. Pincha un

servicio y aparecerá este detalle.

Cuenta: 27034087-3 | Portal del cliente 27034087-3 | Ítems de servicio:

[Página inicial](#) [Clientes](#) [Solicitudes de servicio](#) [Actividades](#) [Validaciones venta](#)

Lista de clientes

27034087-3

Rut: 27034087-3

Nombre: ORIANNA LUCIA

Apellido paterno: FERRER

Apellido materno: RONDON

Segmento valor:

Dirección: TORO MAZOT

Comuna: ESTACION CENTR

e-mail: ORIANNAFO@GM,

Edad: 20

Teléfono principal: 950127473

En cobranza: ☐

Fallas masivas: ☐

Reiterados: ☐

Cuenta Migrada: ☐

[Más información](#) [Resumen del cliente](#) [SalDOS totales](#) [Jerarquía de cuentas](#) [Fallas masivas](#) [Cont](#)

Productos y servicios

Descripción del activo	Producto	Identificador del s	Vigente hasta	Fecha de inicio de vigencia
	Banda Ancha		15/07/2021	14/06/2021

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Validar si el descuento está cargado, la fecha de activación y el tiempo de duración de dicho descuento.

Al hacer clic en el descuento aparecerá la fecha de activación de la misma manera que el producto principal donde también podrás identificar si es un descuento comercial o de retención.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Revisar detalle de la boleta y poder identificar si el descuento está cargado o no y si el alza de la boleta corresponde a otro motivo.

Ingresa al perfil de facturación, pinchar última boleta y así obtenemos la boleta en PDF.

Perfil de facturación Estado ■ 1 de más de 1*

Visor Histórico de Boletas

Cuenta: 27034087-3 Principal ☒
 Tipo de factura:
 Nombre: GRIANNA LUCIA FERRER Tipo de factura:
 Cuenta de facturación: 174054476729 Soporte de factura: Electrónico
 Método de pago: Medio Pago no C Estado del perfil de facturación: Activo
 Comentarios:

Resumen del saldo **Refrescar**

Saldo: 42.090,00 Vence ahora:
 Ajustes/pagos no aplicados: 0,00
 Disputas no resueltas: 0,00
 Movimientos no facturados: 0

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

Facturas **Refrescar** **Generar NC Ajuste** **Generar Ajuste Dirección Cliente**

Número de factur.	Periodo de factur.	Importe debido	Fecha de vencim.	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pag.	Tipo de docum.	URL Facturas	Estado de pago	Estado de emiso	Valor del docum.
207146261	14/06/2021 - 1...	42.090,00	03/08/2021	0,00	0,00	-63.407,00	03/07/2021	Boleta Electrón...	http://condor.vtr	deudada	Emitido	42.090,00
205852696	14/06/2021 - 1...	0,00	04/07/2021	0,00	-22.990,00	-40.990,00	03/07/2021	Boleta Electrón...	http://condor.vtr	Sin Deuda	Emitido	22.990,00

Rentas Servicios Principales

Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Período	
Fono Ilimitado 600 Movil	19/Jun/2021	9-Jul/8-Ago	17.990
Fono Ilimitado 600 Movil Proporcional	19/Jun/2021	19-Jun/8-Jul	11.993
TV Hogar HD	19/Jun/2021	9-Jul/8-Ago	21.990
TV Hogar HD Proporcional	19/Jun/2021	19-Jun/8-Jul	14.660
Mega 200	09/Oct/2018	15-Jul/14-Ago	-22.144
Mega 200 Proporcional	09/Oct/2018	19-Jun/14-Jul	-19.191
Mega 200	09/Oct/2018	15-Jul/14-Ago	22.144
Mega 300	19/Jun/2021	9-Jul/8-Ago	20.990
Mega 300 Proporcional	19/Jun/2021	19-Jun/8-Jul	13.993
Descuento Multiservicio			-3.830
Descuento Multiservicio			-4.469
Descuento Multiservicio			-4.681
Descuento Multiservicio Proporcional			-2.553
Descuento Multiservicio Proporcional			-2.979
Descuento Multiservicio Proporcional			-3.121
Descuento Promocional			-7.000
Descuento Promocional			-5.000
Descuento Promocional			-17.000
Total Rentas Servicios Principales			31.792

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Revisar el DOM y así poder comparar la fecha de activación del descuento ya que si el descuento se cargó posterior al DOM aparecerá en la próxima boleta. Vista 360 del cliente, perfil de facturación.

Revisa la publicación INGRESO Y FACTURACIÓN DEL DESCUENTO.

Nombre	Método de pago	Medio de Distribución	Día de Tarificación del Mes (DOM)
3957538	Medio Pago no ... Electrónico	9	

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Revisar ofertas vigentes en el [PLAN COMERCIAL](#) o [PLAN DE RETENCIÓN](#) según sea el caso. Revisar si cliente tiene descuentos anteriores por este mismo motivo.

7.1. Ingresa al perfil de Facturación.

7.2. Selecciona la pestaña AJUSTE y revisa el campo COMENTARIOS

Nº de solicitud	Estado	Fecha de solicitud	Nº de factura	Cuenta	Creado por	Importe solicitud	Tipo de ajuste	Motivo de solicitud	Comentarios	Decisión del cliente	Fecha de decisión	Fecha de aprobación	Importe
1-C3I0SLJ	Ajustado	14/04/2021 17...	1-23173361198	22134828341	CARANCIBIAM	\$8.500	Crédito	Comercial	#NORECONOCECOBRO				8.500,00
1-AN8TJXS	En proceso Apro...	11/01/2021 19...	1-23173361198	22134828341	CARANCIBIAM	\$0	Crédito	Comercial					0,00

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Verifica también en las ACTIVIDADES si el cliente ha tenido interacciones que detallen que se le ajustó con anterioridad un cobro relacionado a descuento no cargado.

Actividades						
Descripción	Tipo	Estado	Propietario	Razón	Detalle Razón	
Envío de mail con el agendamiento	Email – Saliente	Finalizada	SADMIN			
#cliente no reconoce cobro. DN GuLlamada Entrante - ...		Finalizada	CARANCIBIAM	Comercial	Boleta/Pago	
[924356271] SMS [QA Informa: Hoy	SMS – Saliente	Finalizada	EAIUSER	Outbound	SMS - Saliente	
Reparación 2 Play Servicio Degrad	Terreno	Suspendida	SCADM			

GESTIONA:

DESCUENTO CARGADO

DESCUENTO NO CARGADO

REGISTRA

Si el descuento aparece cargado en sistema, explica:

“Sr. XXX efectivamente el descuento de \$XXXX por X meses se encuentra cargado en sistema a partir del día XX. Esto significa que el descuento se verá reflejado desde la boleta del mes de XXX hasta XXXX. En el mes de XXXX, su boleta volverá a facturarse por el valor real de su plan”.

Se presentan 2 escenarios:

1. Cliente acepta conforme→ Finaliza tu atención.
2. Cliente reacciona molesto y exige que el descuento se vea reflejado en la boleta ya emitida
› Puedes ajustar la primera cuota del descuento como excepción.

En el ajuste, deja en la observación “#DESCUENTO- más el o los motivos de ajuste

Revisa la publicación [AJUSTES](#).

- Debes elegir el submotivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA**.

Explica al cliente

“Sr. XXX, entiendo su molestia y para dar solución a su inconveniente, excepcionalmente voy a descontar \$XXXX (mencionar el valor del descuento) en la boleta que tiene emitida, por tanto, el valor a pagar será de \$XXXXX. Recuerde que los próximos X meses (mencionar vigencia de descuento menos el primer mes que ya descontaste) el descuento se mantendrá vigente y en el mes de X su boleta retornará al valor normal”.

DESCUENTO CARGADO

DESCUENTO NO CARGADO

REGISTRA

Si el descuento ofrecido no aparece en PRODUCTOS INSTALADOS, Debes derivar al cliente a la plataforma de **Soporte Diferido** por medio de la [WEB DE ESCALAMIENTO](#).

Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para continuar con la gestión.

Si el descuento finalizó, y cliente solicita “renovación” revisa la publicación [INGRESO Y FACTURACIÓN DE UN DESCUENTO](#) en el acordeón CLIENTE RECLAMA POR TÉRMINO DE PROMOCIÓN

DESCUENTO CARGADO

DESCUENTO NO CARGADO

REGISTRA

Atención Comercial→Descuentos y prórroga→Desc.Prom no aplicado/término

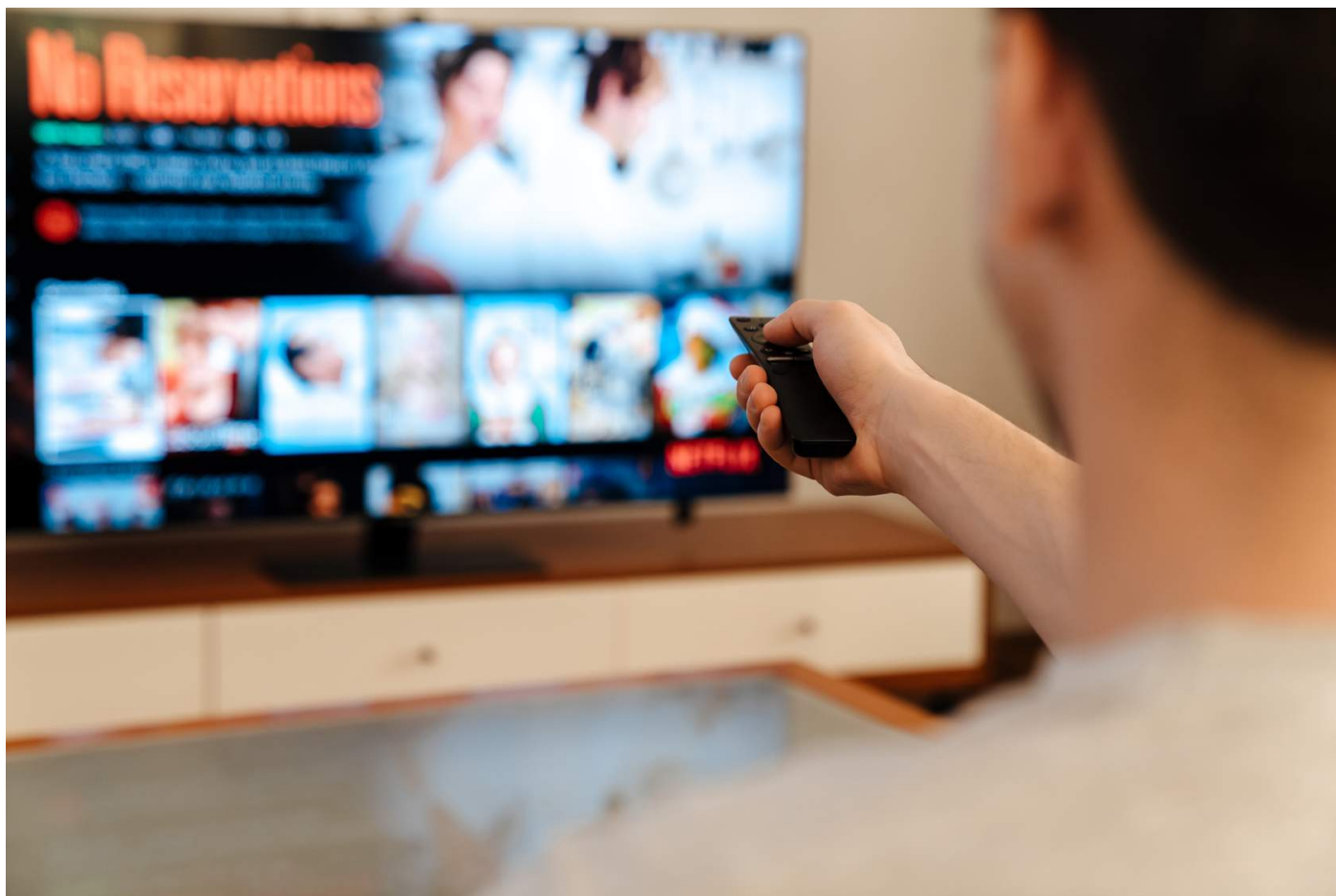
Registrar en la atención:

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

- Gestión Realizada

CONTINUE

UNIDAD 2: 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:			

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 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	-850
Dcto Legal por 1 días sin servicio Art N° 27 Ley 18.168	
Total otros cargos	\$-850

Descuento por días sin servicio (falla masiva)

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: \$7.604

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

UNIDAD 3: ANDES – NO RECONOCE COBROS SVA – CANALES PREMIUM



CONSIDERACIONES IMPORTANTES:



NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM

QUIÉN PUEDE SOLICITARLO?	¿DÓNDE SE PUEDE REALIZAR LA SOLICITUD?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBEN PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	
Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).				

QUIÉN PUEDE SOLICITARLO?	¿DÓNDE SE PUEDE REALIZAR LA SOLICITUD?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBEN PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	
Se puede solicitar en cualquier canal de atención.				

QUIÉN PUEDE SOLICITARLO?	¿DÓNDE SE PUEDE REALIZAR LA SOLICITUD?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBEN PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	
Solo carnet de identidad vigente para realizar validación.				

QUIÉN PUEDE SOLICITARLO?	¿DÓNDE SE PUEDE REALIZAR LA SOLICITUD?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBEN PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	
Si aplica. Apóyate de la publicación POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD .				

QUIÉN PUEDE SOLICITARLO?	¿DÓNDE SE PUEDE REALIZAR LA SOLICITUD?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBEN PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	
--------------------------	--	-------------------------------------	----------------------------------	--

En caso de que un cliente reclame por el cobro de cualquier **SVA o Canales Premium (las excepciones para Canales Premium no aplican para Call Center)** puedes realizar las siguientes excepciones:

- La excepción se puede realizar cada **12 meses calendario**.
- Puedes descontar el cobro de **hasta 3 boletas en forma retroactiva**.
- **En caso de que aplique**, solo debes ingresar la **Solicitud de Servicio** indicada en esta publicación.
- **Si existe algún motivo adicional de ajuste/acreditación al descuento**, puedes hacer una sola acción para descontar.
- Para revisar **todos los SVA y canales premium vigentes**, revisa el **PLAN COMERCIAL**.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:



Para Call Center, en caso de que un cliente reclame por el cobro de cualquier **Canal Premium** debes transferir de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium, para que esta área realice el ajuste y desconecte el canal. Apóyate del procedimiento **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA**.

Esto no aplica para la plataforma 105, quienes deben atender estas solicitudes.

Cada vez que realices un **Ajuste**, debes dejar en el comentario un **# para registrar el descuento realizado**, según su caso correspondiente:

- **SVA:** #COBRO SVA
- **CANALES PREMIUM:** #NORECONOCE(CANAL)
- #DIFPRECIO(CANAL) -
- #TERMINOPROMO(CANAL)

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

Canales Premium Estándar

- Premium Venus (solo HFC).
- Premium Playboy.
- Premium Pack Adulto (solo HFC).
- Premium Hot Pack.

Canales Premium HD

- Pack ESPN Premium.
- Pack TNT Sport Premium.
- Universal +

GESTIÓN

CANALES PREMIUM:



**MATRIZ DE ATENCIÓN NO RECONOCE COBROS CANALES
PREMIUM**

DESCONOCE CONTRATACIÓN

VALOR DEL CANAL ES DIFERENTE AL
OFRECIDO / TERMINO DE PROMOCIÓN

REGISTRA

1. Elimina el canal. Apóyate de la publicación **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR** en el apartado **BAJA DE CANALES PREMIUM**.
 2. Verifica si el cliente tuvo un **Ajuste** en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro de un canal premium.
- **NO TUVO AJUSTE:** Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a \$15.000**. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste.

Apóyate de la publicación AJUSTE.

Debes elegir:

Submotivo: SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO.

Observación: Registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.

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

Tipo: Facturación

Área: Inconsistencia de venta

Subárea: No reconoce cobro SVA

Descripción: Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación.

El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles.

DESCONOCE CONTRATACIÓN

VALOR DEL CANAL ES DIFERENTE AL
OFRECIDO / TERMINO DE PROMOCIÓN

REGISTRA

1. Revisa el **PLAN COMERCIAL** para verificar cuál era la oferta comercial vigente al momento en que se generó el pedido.

2. Verifica en los **Productos Instalados** si el canal tiene cargado el descuento (según lo que revisaste en el plan comercial). Si falta el descuento, lo puedes sumar, ajustando la primera cuota de este. Apóyate de la publicación **AJUSTE. Debes elegir el submotivo SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO** y en la **observación** registra para identificar la excepción al cobro realizado incluyendo además una breve una descripción.
 3. Si el cliente no acepta la información entregada, valida con el cliente si desea mantener el servicio. En caso de que desee eliminar, da de baja el canal. Apóyate de la publicación **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR** en el apartado **BAJA DE CANALES PREMIUM.**
 4. Verifica si el cliente tuvo un Ajuste en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro de un canal premium.
 5. Verifica si el cliente tuvo un **Ajuste** en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro de un canal premium.
- **No tuvo ajuste:** Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado.** Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste.

Apóyate de la publicación AJUSTE.

Debes elegir:

Submotivo: SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO.

Observación: Registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.

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

Tipo: Facturación

Área: Inconsistencia de venta

Subárea: No reconoce cobro SVA

Descripción: Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación.

El tiempo de respuesta de la Solicitud es de **5 días hábiles.**

DESCONOCE CONTRATACIÓN

VALOR DEL CANAL ES DIFERENTE AL
OFRECIDO / TERMINO DE PROMOCIÓN

REGISTRA

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explic. Otros Cobros/boleta

Registrar en la atención:

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

SVA:



MATRIZ DE ATENCIÓN NO RECONOCE COBROS SVA

DESCONOCE CONTRATACIÓN

VALOR DEL SVA ES DIFERENTE AL
OFRECIDO / TERMINO DE PROMOCIÓN

REGISTRA

1. Elimina el SVA. Apóyate de la publicación [PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR](#) en el apartado **BAJA DE SERVICIOS ADICIONALES**.
 2. Verifica si el cliente tuvo un **Ajuste** en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro de un SVA.
- **NO TUVO AJUSTE:** Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado**. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste.

Apóyate de la publicación AJUSTE.

Debes elegir:

Submotivo: SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO.

Observación: Registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.

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

Tipo: Facturación

Área: Inconsistencia de venta

Subárea: No reconoce cobro SVA

Descripción: Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación.

El tiempo de respuesta de la Solicitud es de **5 días hábiles**.

DESCONOCE CONTRATACIÓN

VALOR DEL SVA ES DIFERENTE AL
OFRECIDO / TERMINO DE PROMOCIÓN

REGISTRA

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

Apóyate de la publicación [AJUSTE](#).

Debes elegir:

Submotivo: SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO.

Observación: Registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.

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

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**.

DESCONOCE CONTRATACIÓN

VALOR DEL SVA ES DIFERENTE AL
OFRECIDO / TERMINO DE PROMOCIÓN

REGISTRA

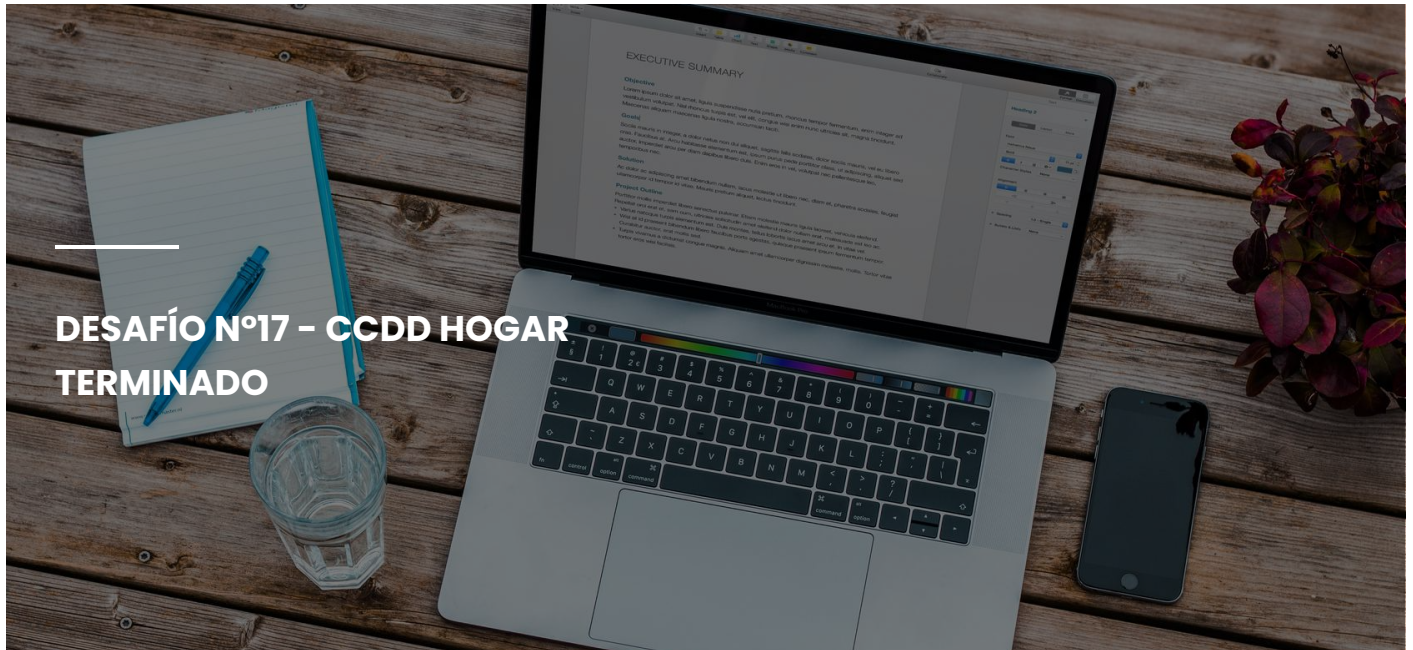
Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explic. Otros Cobros/boleta

Registrar en la atención:

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

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°17 – CCDD HOGAR TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°17 –
CCDD HOGAR**

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

FINALIZAR