

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 15 - Soporte Móvil

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 25 DE AGOSTO AL 07 DE SEPTIEMBRE



REAJUSTE IPC MÓVIL



PREFIJOS TELEFÓNICOS PARA IDENTIFICAR LLAMADAS



ACTIVIDAD



SALDO A FAVOR (ABONO O DEVOLUCIÓN X TRANSFERENCIA)



CLIENTE SIN BOLETA





DESAFÍO TERMINADO

REAJUSTE IPC MÓVIL



ALCANCE

DEBES SABER

NO APLICA REAJUSTE IPC

- Aplica para clientes residenciales
- Esta atención la puedes entregar al titular o usuario de la cuenta

ALCANCE	DEBES SABER	NO APLICA REAJUSTE IPC
- El reajuste impacta sólo al plan móvil, no a bolsas de minutos ni cuotas de arriendo de equipos - El reajuste de este periodo es del 2,0%		

ALCANCE	DEBES SABER	NO APLICA REAJUSTE IPC
- Quienes contrataron planes o hicieron una actualización de plan móvil después del 15 de marzo del 2025 - Clientes con planes FINIX - Se ha definido excluir del proceso de IPC VTR MOVIL en agosto a los clientes que además tengan servicios fijos y que hayan cursado SS del proceso de Enero y aquellos que han solicitado SS en dos periodos de IPC seguidos (agosto y enero). EJEMPLOS:		

Solicitudes de servicio					
Nº de SS	Tipo	Área	Subárea	Fecha de creación	
1-202396825407	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	02/07/2022 18:15:32	
1-1576670269909	Televisión	Reparación Técnica	Bole No enciende	27/03/2021 18:42:33	
1-1533030365618	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	09/03/2021 21:01:35	
1-153152752878	Comercial	Gestion Comercial	Baja de Servicio no cursada	09/03/2021 11:34:07	
1-153021665418	Comercial	Gestion Comercial	No reconoce aumento IPC	08/03/2021 18:07:55	Aplica reajuste IPC
1-153021316714	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	08/03/2021 15:39:20	
1-152977540263	Facturación	Inconsistencia Fact.	No reconoce valor plan	08/03/2021 15:39:20	
1-150135155494	Cuenta	Implementación de ...	Inconsistencia Oferta Producto	21/02/2021 19:26:27	

Solicitudes de servicio					
Nº de SS	Tipo	Área	Subárea	Fecha de creación	
1-212907917439	Comercial	Gestion Comercial	No reconoce aumento IPC	21/02/2023 22:02:35	
1-207552386872	Comercial	Gestion Comercial	No reconoce aumento IPC	20/10/2022 14:17:10	
1-206363047313	Comercial	Gestion Comercial	No reconoce aumento IPC	22/09/2022 22:26:13	NO aplica reajuste IPC

En caso que un cliente consulte por el mensaje de reajuste en su boleta, explica:

VOZ

"Sr XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega VTR. Se realiza semestralmente y está sujeto a lo que determine el INE, (Instituto nacional de estadísticas). Además, es parte de las condiciones contractuales que Ud. adquirió al momento de contratar el servicio"

CLIENTE RECHAZA IPC FACTURADO EN LA BOLETA

GESTIÓN

CLIENTE NO ESTÁ CONFORME

Sólo si el cliente **no está conforme con el futuro reajuste y manifiesta explícitamente el rechazo** del reajuste, explica que podemos gestionar el eliminar el reajuste hasta Enero 2026

"Sr(a) XXX entendiendo su molestia de forma excepcional le ofrezco como solución eliminar el reajuste del IPC para su boleta actual y sus próximas boletas, hasta la boleta de enero 2026, oportunidad en que se realiza un nuevo reajuste por IPC".

CLIENTE ACEPTA

Si el cliente acepta:

a) Revisa el n° de cuenta de facturación, en la base adjunta.

i. Descarga el documento [aquí](#)

ii. Con las teclas "CTRL + B" accede al buscador e ingresa el dato a buscar y presiona "Buscar todos".

iii. Si la búsqueda es exitosa, entrega la información que aparece a su derecha (Columna D).

b) El monto arrojado indicará cuánto es el monto a ajustar. Apóyate en la publicación [AJUSTE](#)

- Debes elegir el submotivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA**. En la observación del reajuste registra **#IPC**

c) Ingresa la **SS** para eliminar los reajustes posteriores:

- **TIPO** -> COMERCIAL
- **ÁREA** -> GESTIÓN COMERCIAL
- **SUBÁREA** -> NO RECONOCE AUMENTO DE IPC
- **DESCRIPCIÓN** -> "Ajuste por IPC- cuenta facturación XXXXXX"

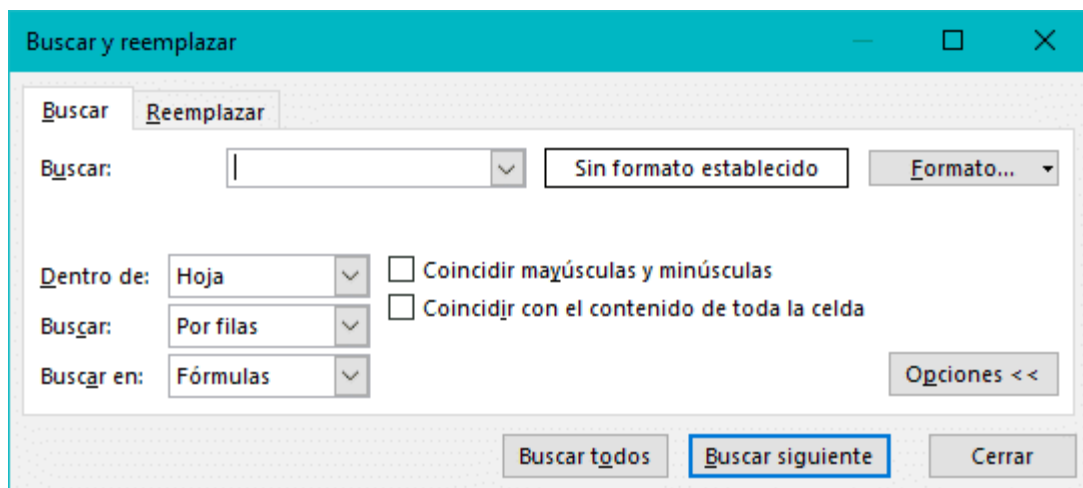
Importante: No olvidar indicar en el campo de Observación el número exacto de la cuenta de facturación.

REGISTRA

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explicación Cobro IPC

Incluye:

- Nombre y Rut del cliente atendido.
- Motivo llamada/visita: Incluir REAJUSTE IPC
- Gestión realizada
- Información entregada.



¿QUÉ ES EL IPC?

IPC

BOLETA

Significa Índice de Precios al Consumidor

EL **REAJUSTE DE IPC** es un indicador económico al que están afectos tanto los bienes como servicio de cualquier índole. Es parte de las condiciones contractuales que se aceptan al momento de contratar.

El IPC en el caso de VTR se reajuste semestralmente:

MÓVIL



IPC

BOLETA

Un mes antes del reajuste respectivamente, se da aviso a los clientes – a través de la boleta- que en su próxima facturación se verá reflejado el reajuste de IPC.

Este aviso se enviará únicamente a la mitad de los siguientes DOMS:

- DOM: 21 sólo se envió mensaje en boleta
- DOM: 25 mensaje en boleta y HTML

- DOM 26 Y 27 mensaje en boleta y HTML



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

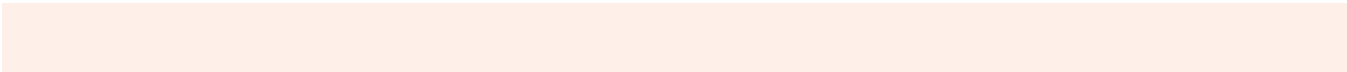
PREFIJOS TELEFÓNICOS PARA IDENTIFICAR LLAMADAS



NOTICIAS

CONTEXTO

Informamos que, a partir del 7 de agosto, entra en vigencia una nueva normativa impulsada por Subtel que busca dar mayor transparencia a las llamadas comerciales que reciben nuestros clientes. Esta medida permitirá identificar fácilmente si una llamada es tipo comercial, mejorando la confianza y disminuyendo el fraude telefónico.



¿Cómo reconocer estas llamadas?

TIPO DE LLAMADA ENTRANTE	PREFIJO TELEFÓNICO
Se utilizará para contactar a cualquier cliente de nuestra base, además de la transacción de clic to call.	600
Se mantendrá exclusivamente para contactos a no clientes.	809

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Existe algún cambio en la forma de marcar números telefónicos?

No, este cambio sólo impacta a los llamados entrantes que reciba un cliente y que tengan como motivo entregar algún tipo de promoción o información

¿Desde cuándo comienza este cambio en la numeración?

Oficialmente desde el 13 agosto 2025, sin embargo, como compañía comenzaremos a implementar esta medida desde el jueves 7 agosto 2025. Es importante destacar que estamos en proceso de implementación, por lo que es posible que aún vean numeraciones distintas durante estos días.

¿Tengo que hacer algo distinto como ejecutivo?

El cambio es técnico y ya se está gestionando desde las plataformas.

¿Qué hago si un cliente me dice que no reconoce el número?

Puedes explicarle que, por una nueva normativa, las empresas deben identificar el tipo de llamada según el prefijo. El cambio busca proteger a los clientes y reducir fraudes.

¿A quién afecta este cambio?

Solo a las llamadas salientes desde nuestras plataformas.

¿Qué debo informar al cliente si consulta por esta nueva normativa?

Explica que esta medida busca protegerlos de fraudes y spam, identificando mejor el tipo de llamada que reciben. Este cambio es parte de una política nacional que busca entregar mayor seguridad a las personas y transparencia en las comunicaciones. Gracias por mantenerse informados y por apoyar el proceso de implementación.

Si el cliente indica que recibió una llamada de nuestra compañía, pero no autorizó a dicha llamada.

Explica que si mantiene un contrato vigente de servicios con un banco, aseguradora o empresa de telecomunicaciones, se entiende que las llamadas que esta entidad realice para ofrecer productos o servicios, son solicitadas. Si no desea recibir llamadas, apóyate en el procedimiento "NO MOLESTAR".

[CLARO](#)

[VTR](#)

REGISTRA

Gestión Interna -> Seguimiento -> Rut sin Gestión

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



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



Complete the content above before moving on.

ACTIVIDAD

Recordando contenido

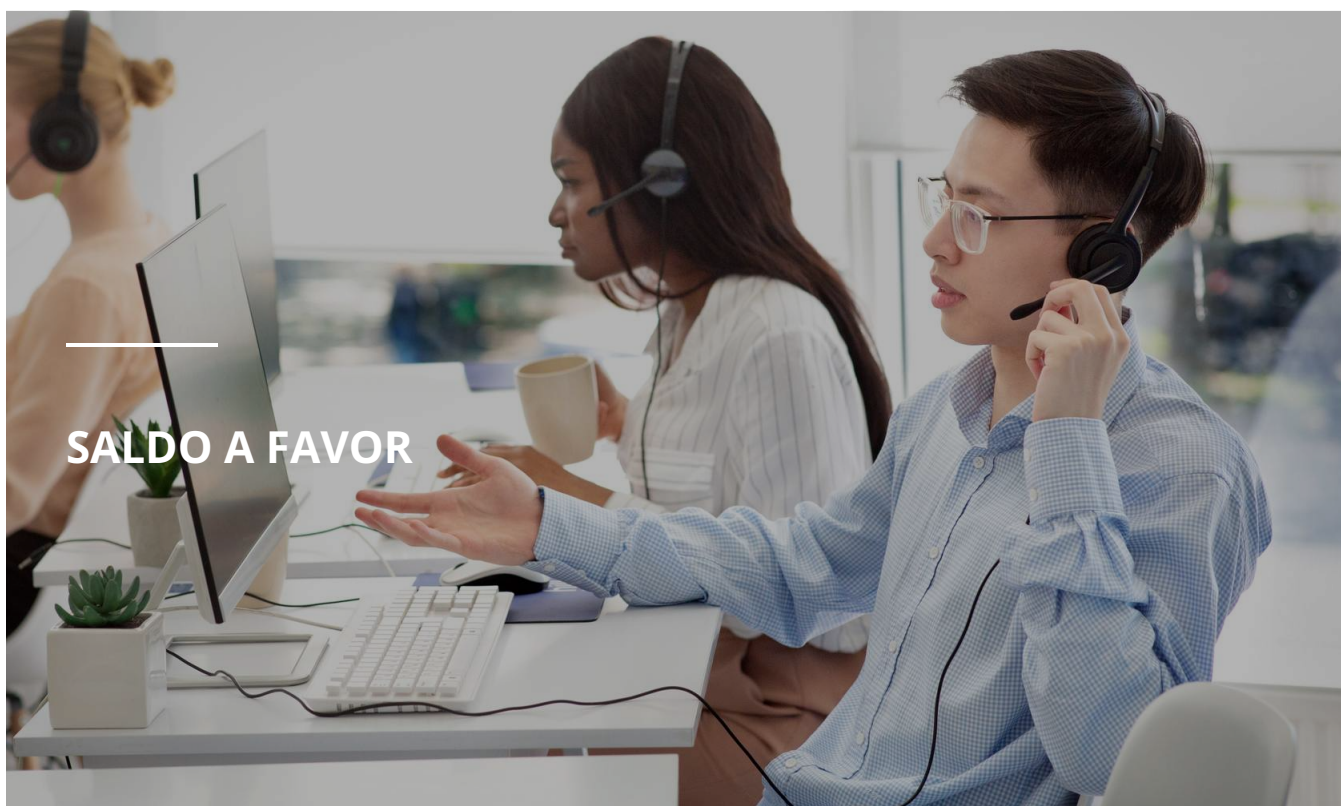
Pregunta

01/01

El reajuste impacta sólo al plan móvil, no a bolsas de minutos ni cuotas de arriendo de equipos. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

SALDO A FAVOR (ABONO O DEVOLUCIÓN X TRANSFERENCIA)



SALDO A FAVOR

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- La devolución de saldo a favor se debe realizar cuando la cuenta tenga un saldo a favor, tras una gestión de **ajuste o acreditación, desconexión anticipada** con cuenta pagada o **doble pago de una boleta**.
- Siempre se debe invitar al cliente que tenga un saldo a favor a que este **quede abonado a su próxima cuenta**. Siempre se debe abonar en la misma cuenta.

- **Ofrecer activación de pago automático** para evitar un doble pago.
- **Si el cliente no tiene cuenta corriente, vista o cuenta Rut se puede gestionar un vale vista electrónico a nombre del titular de la cuenta** (NUNCA A UN TERCERO). Dicho vale vista se puede retirar en cualquier sucursal de BCI
- **NUNCA** entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo)
- **NUNCA** enviar la boleta a un mail diferente al registrado en la Cuenta del titular
- **Cliente B2B** que solicite devolución de saldo debe solicitarlo mediante poder notarial con los datos del titular/Representante Legal. La cuenta donde se depositará el saldo debe ser la cuenta del titular o empresa.

DEBES SABER

- **No es posible abonar sólo una parte del saldo a favor**, siempre será por el total disponible.
- **No es posible abonar a una boleta impaga en particular**, el abono se realiza al total del saldo de la cuenta y de manera automática
- **La aprobación de la devolución del saldo a favor SIEMPRE debe ser por el total disponible.**
- **Una vez aprobada la devolución del saldo a favor NO es posible reversar esa gestión.**
- **Sólo en 2 casos se podrá hacer la devolución de saldo a un tercero:** titular fallecido y adulto mayor que no tenga cuenta corriente o no desee retirar vale vista.
- Para estos casos excepcionales, se solicita documentación especial, la que una vez recepcionada, puedes gestionar la devolución de saldo.
- Cuando recepciones toda la documentación para gestionar la devolución a un tercero y realices las gestiones en el sistema, debes enviarla al correo

Devoluciones_clientes@vtr.cl, indicando:

- **ASUNTO:** DEVOLUCIÓN // RUT del titular // SISTEMA en que se encuentra el cliente titular
- **CUERPO DEL CORREO:** RUT Y BANCO DE TITULAR DE LA CUENTA // N° DE CUENTA // TIPO DE CUENTA // MONTO A DEVOLVER // MOTIVO POR EL CUAL EL CLIENTE TIENE ESTA DEVOLUCIÓN.

EXCEPCIÓN	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA
Titular fallecido	• Posesión Efectiva o Solicitud de posesión efectiva • Poder simple con la autorización de que el tercero solicitante sea a quien se le realizará la devolución. El poder simple debe tener la copia de la cédula del titular de todos los herederos estipulados en la posesión efectiva
Adulto mayor que no tenga cuenta o no desee retirar vale vista	• Poder simple autorizando a un tercero (pariente directo o cónyuge) a que se haga la devolución en su cuenta. Debe tener la copia de la cédula del titular y del tercero. • Certificado de nacimiento o matrimonio que confirme el parentesco.

INDAGA —

- ¿Cuál es el motivo de la generación de este saldo a favor?
- ¿Corresponde a un doble pago?
- ¿Corresponde a algún ajuste realizado en boletas pagadas anteriormente?
- ¿Prefiere abonarlo a su próxima boleta o prefiere que sea devuelto en efectivo por caja?

VERIFICA PRECONDICIONES —

1. Valida en la VISTA 360 de la cuenta Cliente, que los datos, como **DOMICILIO, EMAIL, TELEFONO PRINCIPAL estén actualizados**. En esta misma vista confirmar que quien solicite la atención sea el titular.

2. **Revisa que exista el saldo a favor.** Desde la cuenta de facturación ingresa al perfil de facturación correspondiente.

- Selecciona el número de perfil bajo la columna **NOMBRE** en la sección **PERFIL DE FACTURACIÓN**
- **Es muy importante que consideres que el saldo a devolver debe ser IGUAL O MENOR al SALDO A FAVOR EXISTENTE.**

3. **Diagnosticar el motivo por el cual el cliente quedó con este saldo.** Hay 2 motivos que pueden generar un saldo a favor, estos pueden ser:

a. Doble pago: Corresponde a los casos donde el cliente, por un error involuntario o sistémico, realiza 2 veces o más el pago de su boleta y en caso que ambos pagos sean aprobados por el recaudador o Caja única, se generará el saldo a favor de manera inmediata.

En la pestaña **PAGOS** puedes ver el detalle de los pagos recibidos. En caso que no figure este saldo a favor y cliente insiste que pagó 2 veces su boleta, se debe realizar el procedimiento de Pago no aplicado.

b. Ajuste sobre una boleta pagada: Corresponde cuando se ha realizado un ajuste sobre una boleta

ya pagada, esto automáticamente se reflejará en ANDES como un saldo a favor en la cuenta de facturación.

3.1. Pinchar la pestaña **AJUSTE** en el perfil de facturación. Dentro de la sección **HISTORIAL DE AJUSTES** se puede revisar si existen **ajustes realizados anteriormente**.

Perfil de facturación Estado: ● 1 de más de 1+

Cuenta: T371369-3 Principal: ☒ Tipo de factura: Soporte de factura: Electrónico Estado del perfil de facturación: Activo

Nombre: JORGE MANUEL ROSAS S. Cuentas de facturación: 504194764 Método de pago: Medio Pago no Cash Comentarios:

Resumen del saldo Refrescar

Saldo	\$ 0	Vence ahora	\$ -35.000
Ajustes pagos pendientes	\$ -35.000	Moneda	CLP
Disputas no resueltas	\$ 0	Total	\$ -7.000
Uso sin facturar	\$ 27.990		

Facturas Refrescar

Número de factura	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de venc.	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de fa	Fecha último pag.	Tipo de documento	URL Facturas	Estado de pago
102174	18/07/2016 - 18/07/2016	\$ 0	07/08/2016	\$ 0	\$ -27.990	\$ -27.990	17/08/2016	Boleta Electrónica	http://172.17.97.158/9	Pagada
81-385	18/07/2016 - 18/07/2016	\$ 0	07/08/2016	\$ -20.000	\$ -20.000	\$ -20.000	18/07/2016	Boleta Electrónica		Pagada

Informa al cliente que el monto de saldo a favor que tiene en sistema puede mantenerlo para ser abonado en su siguiente boleta de forma automática.

CLIENTE ACEPTA ABONAR MONTO EN SIGUIENTE BOLETA

GESTIÓN

Informa que el saldo será descontado en su siguiente boleta.

"Sr(a) XXXX, el saldo a favor que aparece reflejado en nuestro sistema será aplicado y descontado en su próxima boleta."

CLIENTE SOLICITA DEVOLUCIÓN DE DINERO A TRAVÉS DE TRANSFERENCIA/VALE VISTA

PASO 1: APROBACIÓN DE SALDO A FAVOR —

Para hacer la devolución de un saldo en Andes, **en primer lugar se debe autorizar dicho saldo**; esto se realiza con el **ingreso de la SOLICITUD DE SERVICIO APROBAR DEVOLUCIÓN**, la cual debes crearla estando **en la cuenta de facturación**.

! La Solicitud de Servicio siempre debe ser ingresada por un Ejecutivo, nunca por Coordinador o Jefe de sucursal.

1. Completar los **Datos de la Solicitud de Servicio:**

TIPO: FACTURACIÓN

ÁREA: APROBAR DEVOLUCIÓN

SUB-ÁREA: SALDO A FAVOR

DESCRIPCIÓN: Registrar las observaciones según el análisis realizado.

2. **Finalizar el ingreso** de la Solicitud, presionando el **botón Guardar**

! Recordar que esta Solicitud y su Aprobación se debe efectuar al momento de la atención, de igual forma ante eventualidades tiene un tiempo máximo de resolución de 24 hrs. Hábiles.

3. **Pincha sobre el N° de SS creada e ingresa los datos requeridos:** Comentarios Adicionales y Saldo y luego **GUARDAR**

En la Casilla SALDO, se debe ingresar:

- El monto que se realizará la devolución, **siempre con un signo NEGATIVO (-)** antes del monto. Como lo muestra la imagen a continuación.
- Además, la Solicitud debe estar en estado **APROBADO**.

4. **Una Vez Guardado** los campos mencionados anteriormente, Andes creará de manera automática **una actividad para el puesto Superior** (Jefatura), quien tiene la facultad de aprobar dicha devolución.

La Jefatura deberá atender la solicitud completando los campos:

MOTIVO: Registrar porqué se genera la devolución

CÓDIGO DE CIERRE: APROBADA

ESTADO: FINALIZADA

5. Hacer clic en el botón **GUARDAR** para finalizar. Recuerda continuar con el ingreso de DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA.

Andes

Activos Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 10112505a | Cuenta 10112505a | Cuenta 10112505a | N° de SS

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

Lista de solicitudes de servicio

Convertir en N° Reclamo

Información SS

N° de SS: 1-449724738 Tipo: Facturación Estado: Abierta Descripción: Devolución de saldo a favor por ajuste 28-B

RUT del Cliente: 10112505-K Subárea: Aprobación Devolución Prioridad: Bajo

Nombre Completo Cliente: FERNANDO UBIERC Propietario: MBAQUEROB

RUT Solicitante: 10112505-K Activo: Tipo requerimiento: Requerimiento

Nombre Completo Solicitante: FERNANDO UBIERC Dirección: APOQUINDO AV. Número reclamo:

Número serie CI solicitante: Correo electrónico: christian.caro@190 Canal de ingreso: Sucursal

Teléfono laboral solicitante: Teléfono residencial solicitante: 998326095 Teléfono celular solicitante: 998326095

Id Alarma Falla Masiva: Solicitud devuelta? Usuario creador: MBAQUEROB

Actividades Fallas masivas SS relacionadas Seguimiento de auditoría Notas Archivos adjuntos Servicio Técnico SUBTEL Ingreso N° reclamo Validación APN

Saldo: 7.341 Resultado aprobación: Aprobado Fecha de aprobación: 20/09/2017 13:30:3

Comentarios adicionales: se aprueba devoluciones por... Aprobador: MBAQUEROB División aprobador: Ejecutivo Atención

Subsistema devolución: YTR

Actividades

Id Actividad	Tipo	Estado	Propietario	Descripción	Fecha Inicio	Vencimiento	Código Cliente	Área a Devolver	Motivo	Fecha Creación	Fecha Cierre	Razón
1-79R504	Resolución	Abierta	MBAQUEROB	Paso 1: Ingresar información para devolución	20/09/2017 13:29					20/09/2017 13:29:33		

PASO 2: GESTIÓN DE DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA

Luego de tener aprobada la devolución, **DEBES INGRESAR UNA SEGUNDA SOLICITUD DE SERVICIO**, para hacer efectiva la devolución por transferencia, ingresar desde la **cuenta de cliente**.

1. Completar los **Datos de la Solicitud de Servicio**:

TIPO: GESTIÓN

ÁREA: GESTIÓN COMERCIAL

SUB-ÁREA: DEVOLUCIÓN

DESCRIPCIÓN: BANCO (DE TITULAR DE SERVICIOS) // N° DE CUENTA//TIPO DE CUENTA//MONTO DEVOLUCIÓN//MOTIVO POR EL CUAL EL CLIENTE TIENE ESTA DEVOLUCIÓN

- **DEBES REGISTRAR CORRECTAMENTE LOS DATOS DE DEVOLUCIÓN DEL CLIENTE.**

- SIEMPRE CONFIRMA LOS DATOS CON EL CLIENTE ANTES DE GUARDAR LA SOLICITUD DE SERVICIO

Finalizar el ingreso de la Solicitud presionando el botón **GUARDAR**

INFORMA —

Informa que el tiempo de devolución puede tardar hasta 15 días hábiles.

DEVOLUCIÓN POR VALE VISTA:

CALL CENTER:

"Sr(a) XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de la emisión de un vale vista. Este proceso puede tardar hasta 15 días hábiles. Pasado este tiempo, usted se puede acercar a cualquier sucursal de Banco BCI para retirarlo."

DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA:

CALL CENTER:

"Sr(a) XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de transferencia. Este proceso puede tardar hasta 15 días hábiles. Lo invito a estar revisando el estado de su pago en la página de su banco."



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CLIENTE SIN BOLETA



PROCEDIMIENTO

Resolver inconvenientes presentados con respecto a la emisión de boleto

CONSIDERACIONES IMPORTANTES



CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE CLIENTES SIN

BOLETA

¿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.

¿Cuáles son las casuísticas que se pueden presentar?

Existe 2 casuísticas que se pueden presentar sobre cliente sin boleta:

1. Cliente en su perfil de facturación no tienen emisión de boletas desde cierta fecha en adelante, lo que principalmente se debe a inconsistencias con BRM.

2. Cliente tiene boletas alfanuméricas emitidas.

VERIFICACIONES PREVIAS

1° VERIFICA

2° VERIFICA

3° VERIFICA

1. En la Cuenta de Facturación en Andes revisa si la cuenta por la que consulta el cliente tiene la boleta emitida.

1.1. **Si la boleta si está emitida**, 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. **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, informa al cliente el día en que su boleta estará disponible. Puedes apoyarte con el siguiente script:

Voz y Sucursales

Sr(a) XXX, su boleta se emite a contar del día XX. Es importante que tenga presente que la boleta puede llegar en cualquier momento del día.

No Voz

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.

1° VERIFICA

2° VERIFICA

3° VERIFICA

2. **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.

2.1. **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:

Voz y Sucursales

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

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.

1° VERIFICA

2° VERIFICA

3° VERIFICA

Revisar si es boleta alfanumérica

3. Revisa si la **boleta es alfanumérica**, para esto revisa el **N° DE FACTURACIÓN** de la cuenta de facturación y descarta que sea una boleta alfanumérica. Las boletas alfanuméricas presentan un número de factura con B1, mientras que las boletas normales tienen un número de folio.

- Si es boleta alfanumérica, revisa el botón **BOLETA ALFANUMÉRICA**
- Si descartas que sea alfanumérica, resuelve según la GESTIÓN

Número de factura	
B1-31599017	BOLETA ALFANUMÉRICA
192414693	BOLETA CON FOLIO

GESTIÓN

Si luego de todas las revisiones realizadas, el cliente no tiene su boleta emitida, ingresa un ticket a mesa de ayuda para que este equipo resuelva.

- **Ticket a ingresar:**

- Aplicación: Andes
- Categoría: Boleta
- Tipo de Solicitud: No se visualiza
- Detalle: N° cuenta facturación - boleta no emitida - pruebas realizadas

IMPORTANTE: En **NÚMERO DE CUENTA (OPCIONAL)** siempre debes indicar el número de cuenta de facturación. Sin este dato el ticket no será resuelto.

Verifica la fecha de vencimiento de la boleta en el perfil de facturación. Si dentro de los próximos 6 días, el cliente tuviese su fecha de corte de servicios debes ingresar una **inhibición del flujo cobranza**, revisa la publicación [COBRANZA](#). En caso que esté suspendido, también puedes hacer la inhibición.

INFORMA —

Voz y Sucursales

Sr(a). XXX, de acuerdo a las revisiones realizadas en sistemas, debo escalar su caso para ser resuelto en un plazo máximo de 3 días hábiles. Dentro de ese plazo su boleta se emitirá correctamente.

No Voz

XXX, de acuerdo a las revisiones realizadas en sistemas, debo escalar tu caso para ser resuelto en un plazo máximo de 3 días hábiles. Dentro de ese plazo tu boleta se emitirá correctamente.

REGISTRA —

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

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



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
15!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR