



VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 11 - Digital

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 MAYO AL 07 DE JUNIO 2026

≡ MATERIAL DE APOYO

≡ DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN

≡ INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART

≡ CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN

≡ DESAFÍO TERMINADO

MATERIAL DE APOYO



PREGUNTAS FRECUENTES DEVOLUCIÓN DE EQUIPO

PREGUNTAS FRECUENTES

PREGUNTA 1

1. ¿Tengo que devolver los equipos cuando doy de baja el servicio?

Sí. Todos los equipos entregados para el servicio (Decodificador IPTV, Caja de Internet Modem ONT y/o Extensor WiFi) son propiedad de la empresa y deben ser devueltos una vez finalizado el contrato.

PREGUNTA 2

2. ¿En qué plazo debo devolver los equipos?

Dentro de un plazo máximo de 7 días hábiles desde la fecha de término de tu contrato.

PREGUNTA 3

3. ¿Dónde debo devolver los equipos?

Los equipos deben ser entregados presencialmente en las sucursales habilitadas para devolución de equipos. Revisa [AQUÍ](#)

PREGUNTA 4

4. ¿Cuál es el precio de los equipos?

Equipos	Descripción	Precio
Decodificador IPTV	Dispositivo que permite ver TV por internet	\$50.000
Módem ONT	Equipo que trae el internet en tu hogar	\$35.000
Extensor WiFi	Dispositivo que mejora la señal WiFi	\$35.000

Si bien otros equipos no son prioritarios, igualmente debe ser devueltos todos los dispositivos que tenga en su dominio.

PREGUNTA 5

5. ¿Qué pasa si no devuelvo los equipos dentro de los 7 días hábiles?

Si los equipos no son devueltos dentro del plazo establecido nos contactaremos para su retiro.

PREGUNTA 6

6. ¿Puedo seguir usando los equipos después de la desconexión?

No. Una vez finalizado el contrato, los equipos son bloqueados automáticamente y no pueden seguir utilizándose.

PREGUNTA 7

7. ¿Qué ocurre si no devuelvo los equipos?

VERSION CLARO:

En el caso de que no sean restituidos la empresa podrá realizar el cobro correspondiente de los mismos, según lo indicado en las Condiciones Comerciales en y en el Anexo "Propiedad y Restricciones de Uso Equipos".

LINK PARA CLIENTES CLARO: [Legal y Regulatorio | Claro Chile](#)

LINK PARA CLIENTES VTR: [anexo_comercial_fijo.pdf](#)

PREGUNTA 8

8. ¿Qué debo llevar a la sucursal para devolver los equipos?

Todos los equipos que fueron entregados por la empresa inclusive el cableado y control remoto.

PREGUNTA 9

9. ¿Puede otra persona devolver los equipos por mí?

Sí, otra persona puede realizar la devolución, siempre que lleve los equipos con sus accesorios y que indique el RUT del titular.

PREGUNTA 10

10. ¿Qué pasa si el equipo está dañado?

Se considera el desgaste producido por el uso normal, sin embargo otro tipo de daños o si no tiene los equipos, eventualmente podría generar el cobro de estos.

PREGUNTA 11

11. ¿Puedo devolver sólo algunos equipos?

Sí, sin embargo, los equipos faltantes podrían ser cobrados.

PREGUNTA 12

12. ¿Cómo sé que la devolución quedó registrada?

Al devolver los equipos en la sucursal, enviamos un correo electrónico con el comprobante de recepción, que confirma que el proceso fue realizado correctamente. En el caso de ser retirado en tu domicilio, debes recibir un comprobante de retiro.

PREGUNTA 13

13. ¿Dónde puedo pagar los equipos?

El pago puede ser realizado en cualquier sucursal o en Pago Express en [Claro Chile](#).



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DELIVERY – AUTOINSTALACIÓN



POLÍTICAS DE ATENCIÓN

- Cliente debe tener el servicio de Televisión activo. Es decir, esta solicitud es solo para D-box adicional y no uno principal.
- Para los casos de solicitudes de Dbox Smart el cliente debe contar con Internet

- El envío de Delivery aplica para Dbox HD, Dbox Smart y HDMI STICK, no aplica para otros modelos de dbox.
- Para revisar el costo del servicio de Delivery auto instalación, puedes revisar PLAN COMERCIAL
- Siempre debes actualizar el número de contacto del cliente
- Cliente no debe tener boleta vencida al momento de solicitar un nuevo d-Box
- Recuerda que el máximo de D-box por domicilio son 6 en total.
- **Despacho de equipos:**
 - Una vez que una venta y/o pedido de modificación queda como Conexión Pendiente y/o Pendiente de Envío, revisa AQUÍ los plazos de entrega. Los plazos de entrega son días Hábiles, es decir, de Lunes a Viernes. Además, actualmente por opción se encuentra disponible envío Priority.
- Ante casos, sin morador, se visitará a cliente en 3 ocasiones.
- El Dbox Delivery puede recibirlo un tercero, mayor de 18 años.
- No se realizará Delivery a domicilios que no estén creados (no se entregarán, por ejemplo, en la oficina del cliente).
- Recomienda al cliente al momento de instalar los equipos, conectarse al link de activación desde un celular con sus datos móviles
- El equipo llega actualizado al domicilio del cliente, pero el cliente igualmente tiene la página disponible para activar/reactivar. La activación de los equipos se realiza con el ingreso del rut en la página web <https://www.vtr.com/activacion-equipo>
- El tiempo de activación puede demorar 1 hora aprox. en quedar activo.
- El servicio se empieza a facturar desde el momento en que el pedido queda completado y en que se aprovisionan los equipos.
- Costo de envío \$3000.
- Si el cliente ya tiene instalado DBOX PRO/PRO II, se debe ingresar con método "Visita técnica" sin costo (no se debe cargar monto de \$20.000).

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES

CLIENTE NO PUEDE ACTIVAR DBOX / CONTROL REMOTO EN PÁGINA DE ACTIVACIÓN

PROVISIÓN FAIL

Informa al cliente que deberás transferirlo a una plataforma especialista. Transfiere según el PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA

PENDIENTE DE ENVÍO

1. Indicar al cliente que debe tener el o los equipos deben estar conectados a la electricidad y TV (si aplica)
2. Solicita al cliente que indique el número de serie, el que está en la base del decodificador
3. Ingresa al pedido y luego ingresa a DETALLES
4. Posiciónate en el servicio TELEVISIÓN y selecciona el decodificador o extensor que en la columna ACCIÓN diga NUEVO
5. En la casilla de CPE Serial Number ingresa el n° de serie del equipo y luego dar CTRL+S (en caso de que sean varios equipos ya sean dbx o extensores se debe colocar la serie en cada equipo marcado en la acción como "Nuevo")
6. Posterior a ello, en las Actividades del pedido debes completar los cambios tal como se indica a continuación:

- MOTIVO: Enviado
- ÁREA A DERIVAR: Delivery
- ESTADO: Derivada

El pedido quedará en **Estado Enviado**

7. En la misma pantalla de Actividades del pedido y modificar los campos tal como se indica a continuación:

- MOTIVO: Entregado OK
- ÁREA A DERIVAR: Activación
- ESTADO: Derivar
- Presiona en tu teclado CTRL+S.

El pedido pasará a **ACTIVACIÓN PENDIENTE**

8. Indica los pasos a seguir para activar el equipo por la página web
Si el pedido no cambia de estado, o aún habiendo realizado exitosamente los pasos descritos el servicio no funciona, explica al cliente que será transferido a un equipo especialista. Aplica el protocolo de transferencia.

REGISTRA

Atención técnica -> Config/ activaciones/desactivaciones -> Autoinstalación inst/act/conf

- Nombre, apellido de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información y gestión entregada

ACTIVÓ EN LA PÁGINA, PERO EQUIPO NO FUNCIONA (APLICA SÓLO PARA DECODIFICADOR/EXTENSOR)

1. Verifica con el cliente si realizó la activación por la web. Esto aplica tanto para decodificadores como para extensores.
2. Valida con el cliente el funcionamiento. Si ya realizó la activación o no funciona, debes aplicar el procedimiento de Inconvenientes Internet o Inconvenientes televisión, según aplique.

CONTROL REMOTO NO FUNCIONA

Para el caso de control remoto solicita al cliente realizar el pareo del control. Apóyate en la publicación INCONVENIENTES TELEVISIÓN SMART, en la ruta:

- CONFIGURACIONES DEL DBOX SMART—> PAREAR CONTROL REMOTO CON DECODIFICADOR



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART



Este procedimiento aplica para resolver inconvenientes tanto de Dbox Smart/Box TV y HDMI STICK

DEBES SABER

- Dbox Smart es compatible con tecnología HFC y FTTH
- El HDMI STICK sólo se puede conectar vía wifi, no por cable ethernet
- Recuerda que el Dbox Smart funciona a través de internet y sólo conectado a internet hogar (NO ES COMPATIBLE CON OTRAS COMPAÑÍAS NI TAMPOCO CON LOS DATOS DEL MÓVIL)
- Si el cliente no se encuentra en su domicilio, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su equipo.
- El D-box Smart funciona solo en televisores con conexión HDMI, no funciona con televisores con puerto GPMI (General Purpose Media Interface)
- Si el inconveniente es por que aparece el mensaje PANTALLA BLOQUEADA, revisa la publicación CLIENTE CONSULTA POR MENSAJE DE BLOQUEO DBOX SMART
- Si el cliente VTR menciona que en su Smart TV ve logos que corresponden a la compañía CLARO, o cliente CLARO ve logos VTR, debes ingresar una visita técnica para el reemplazo del decodificador:
 - TIPO: Televisión
 - ÁREA: Reparación técnica
 - SUBÁREA: Mensaje de suscripción
- CONSIDERACIONES EXCLUSIVAS VTR -> El D-box Smart NO es compatible con SVA Mira Quien Llama

INDAGA —

! Realiza preguntas asertivas para identificar cuál es el inconveniente que presenta el cliente:

! No realices preguntas abiertas

! Guía al cliente con respuestas claras, parafraseando el inconveniente pero conectándolo con uno de los casos que se abordan en este procedimiento:

- ¿La pantalla está completamente en negro o aparece algún mensaje?
- ¿Logras ver imagen pero sin sonido?
- ¿El problema ocurre en todos los canales o solo en algunos?
- Cuando enciendes el TV, ¿queda la pantalla totalmente negra sin imagen.
- ¿Ves algún mensaje o código en la pantalla o solo está en negro?
- ¿El decodificador está encendido (luces visibles)?
- ¿Puedes ver la imagen pero no escuchar sonido?

- ¿El volumen del control responde cuando lo subes o bajas?
- ¿El problema de audio ocurre en todos los canales?
- ¿El control remoto no responde al presionar los botones?
- ¿Has notado si alguna luz del control se enciende al usarlo?
- ¿El problema es con todos los botones o solo algunos?
- ¿En la pantalla te aparece algún código de error?
- Podrías indicarme qué letra tiene el código: ¿A, V o C?

MENSAJE DE SUSCRIPCIÓN

MENSAJE DE SUSCRIPCIÓN

- **Contexto del mensaje:** Es un inconveniente puntual de un cliente debido a que no tiene contratado un paquete de canales
- **Falla del cliente:** Aparece mensaje "Este canal no está suscrito" ([VER](#))

1. Indagar de que canal quiere visualizar.
2. Verificar en Andes si lo tiene contratado:

- a. Jerarquía de cuentas
- b. Seleccionar cuenta de servicio asociada al domicilio
- c. Luego, ingresar a Productos Instalados y en el servicio de televisión identificar si tiene contratada la programación Premium. ([VER](#))

3. Si tiene contratado el canal: Revisa el horario en qué quedó completado el pedido. Si se generó con un tiempo menor a 2 hrs. explica al cliente que el canal toma un tiempo de activación de máximo 2 hrs.

No tiene contratado el canal: En caso de no tener el canal, se debe añadir la programación Premium en Andes. Apóyate en la publicación VENTA DE CANALES PREMIUM

4. Si el cliente SÍ tiene el canal contratado y ya transcurrió el período de 2 hrs. desde que el pedido quedó completado, dirígete a BEC para realizar un REAPROVISIONAMIENTO ([VER](#))

5. Realizado el reaprovisionamiento, haz clic en CONSULTA ESTADO.

- En el caso que el resultado sea NOK, explica al cliente que será transferido a un equipo especialista. Aplica el PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA
- Si el resultado es OK, Realiza un REFRESH para que todos los canales contratados queden reflejados en la grilla del cliente. Luego de esto, selecciona RESET, para que el decodificador apague, prende y tome los cambios ([VER](#))

6. Si estas acciones no funcionan, explica al cliente que será transferido a un equipo especialista. Aplica el PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA

CONFIGURACIONES DEL DBOX

DESINSTALAR APPS DE D-BOX SMART

PASO 1

Seleccionar el
botón HOME
para acceder al
MENÚ



PASO 2

Ajustes → Configuración del dispositivo

AJUSTES

SISTEMA Y CUENTA

Accesibilidad

OnePass

Lista de tareas

Preferencias de usuario

Control parental y compras

Ajustes de audio y video

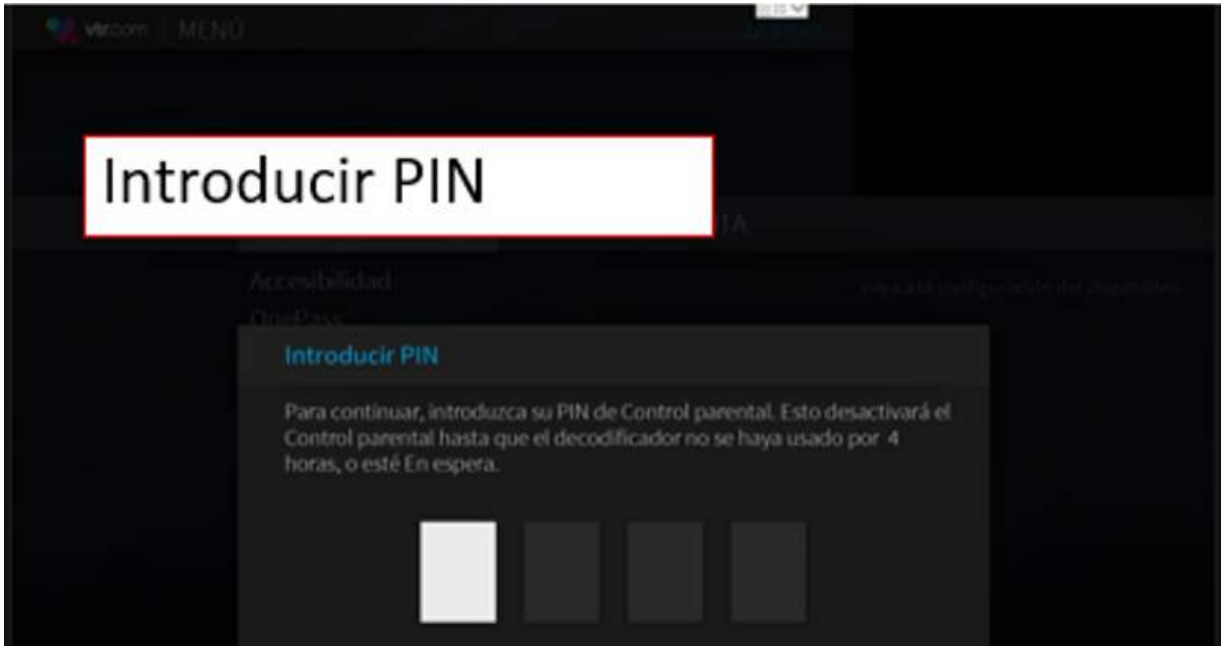
Configuración del control remoto

Configuración del dispositivo

Vaya a la configuración del dispositivo.

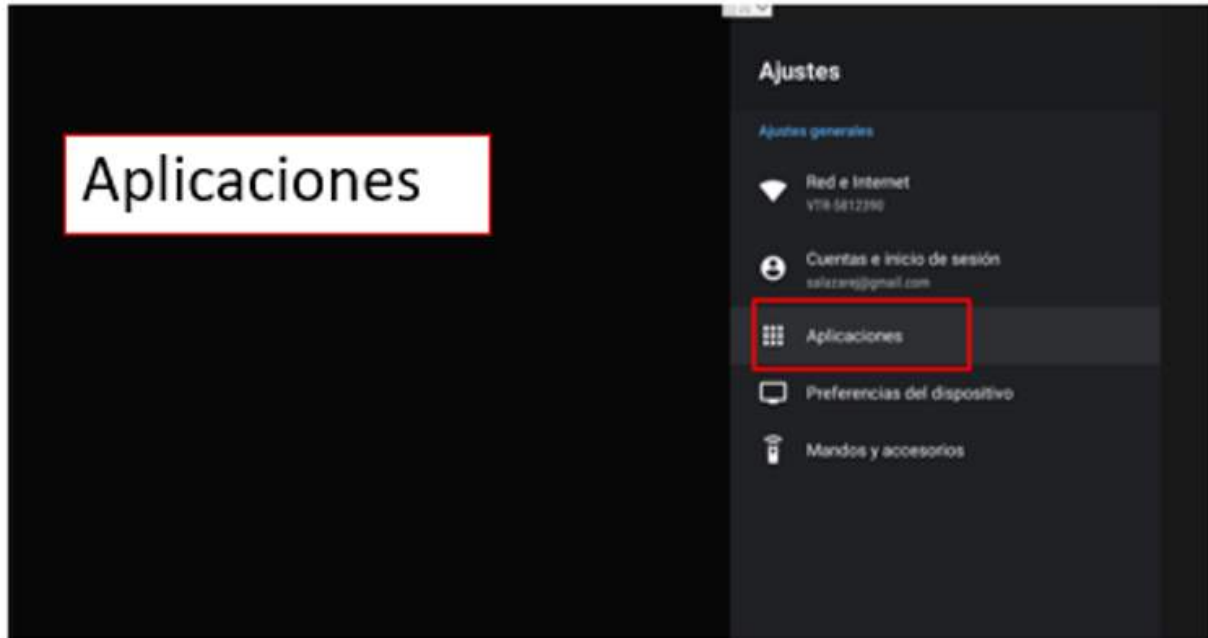
PASO 3

Step 3 Title



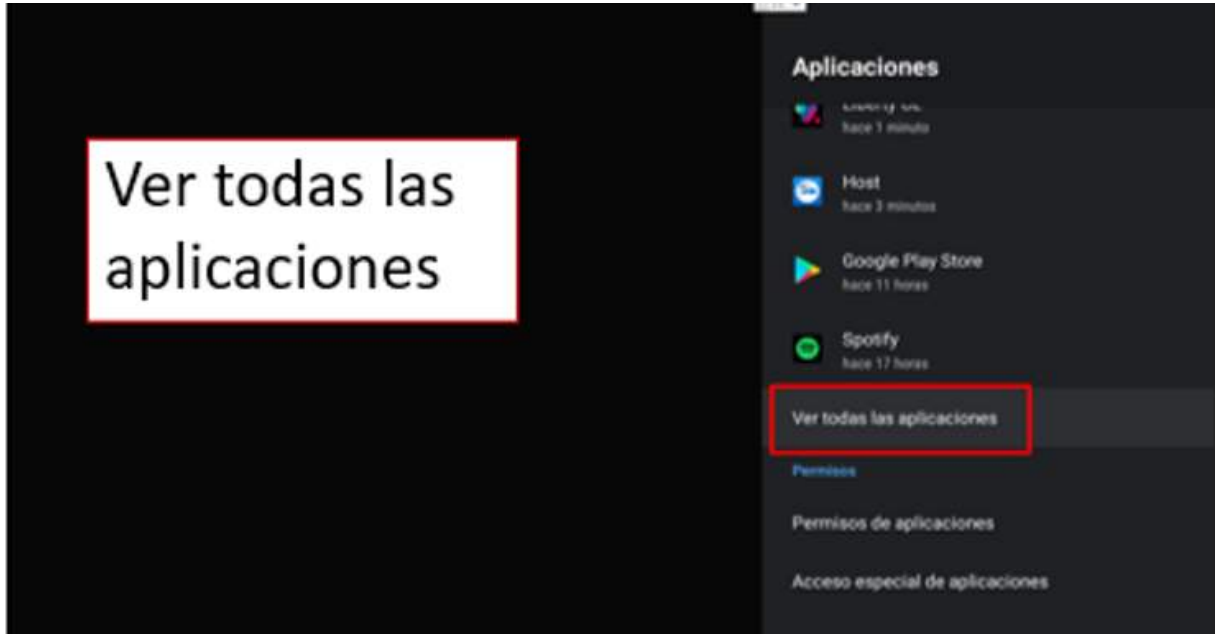
PASO 4

Step 4 Title



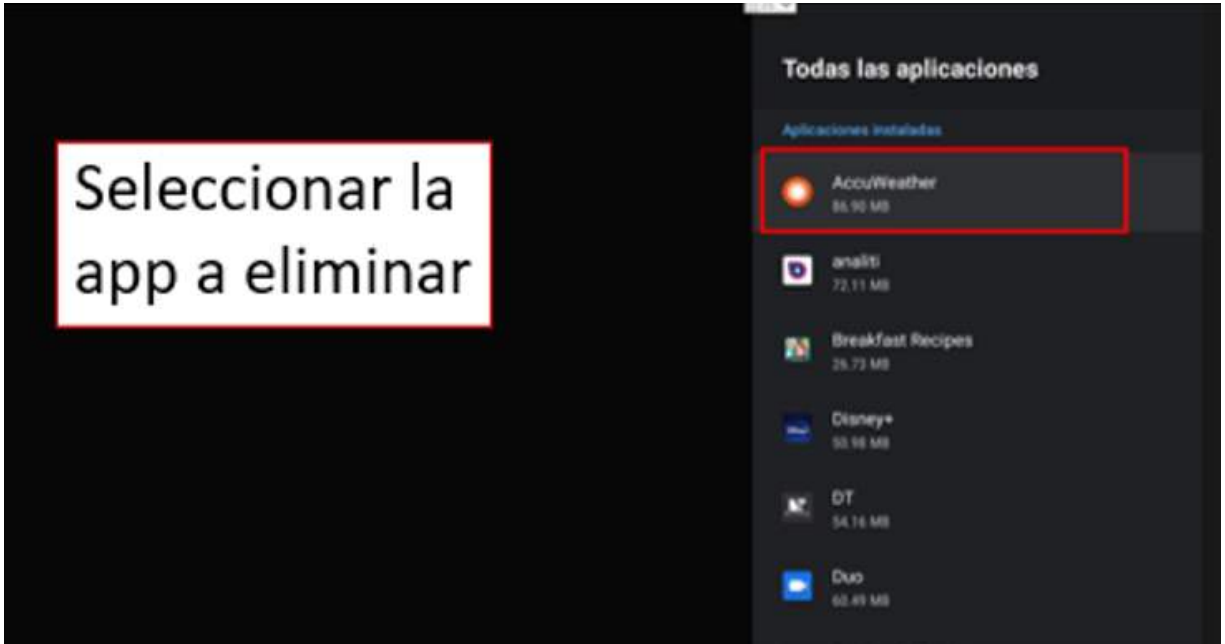
PASO 5

Step 5 Title



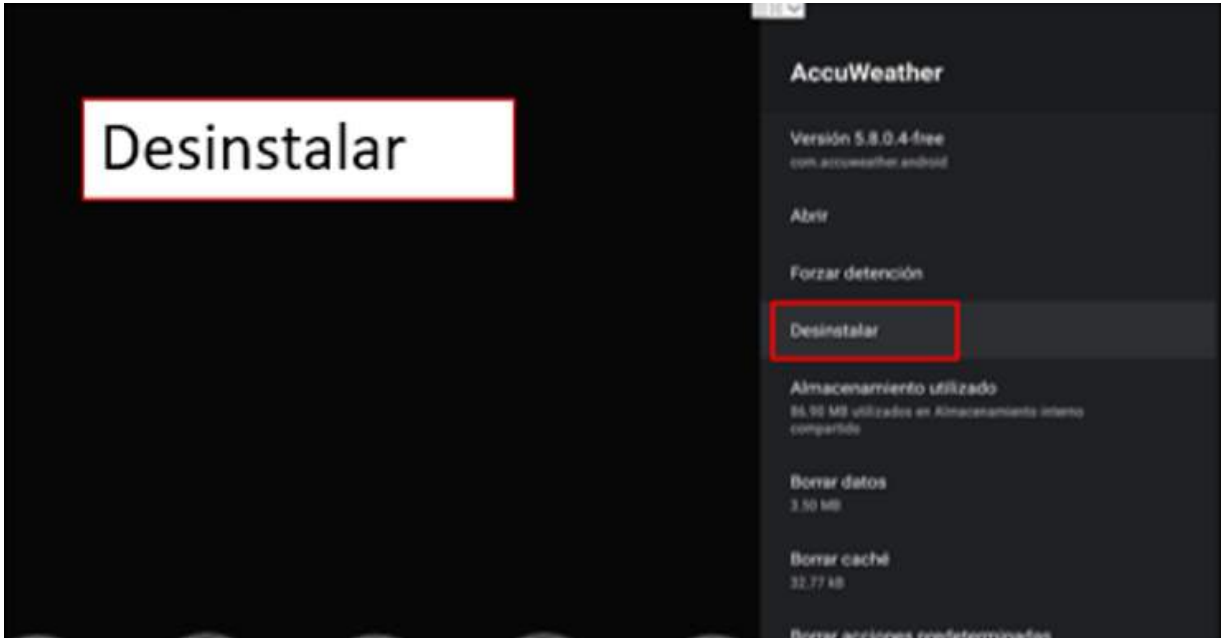
PASO 6

Step 7 Title



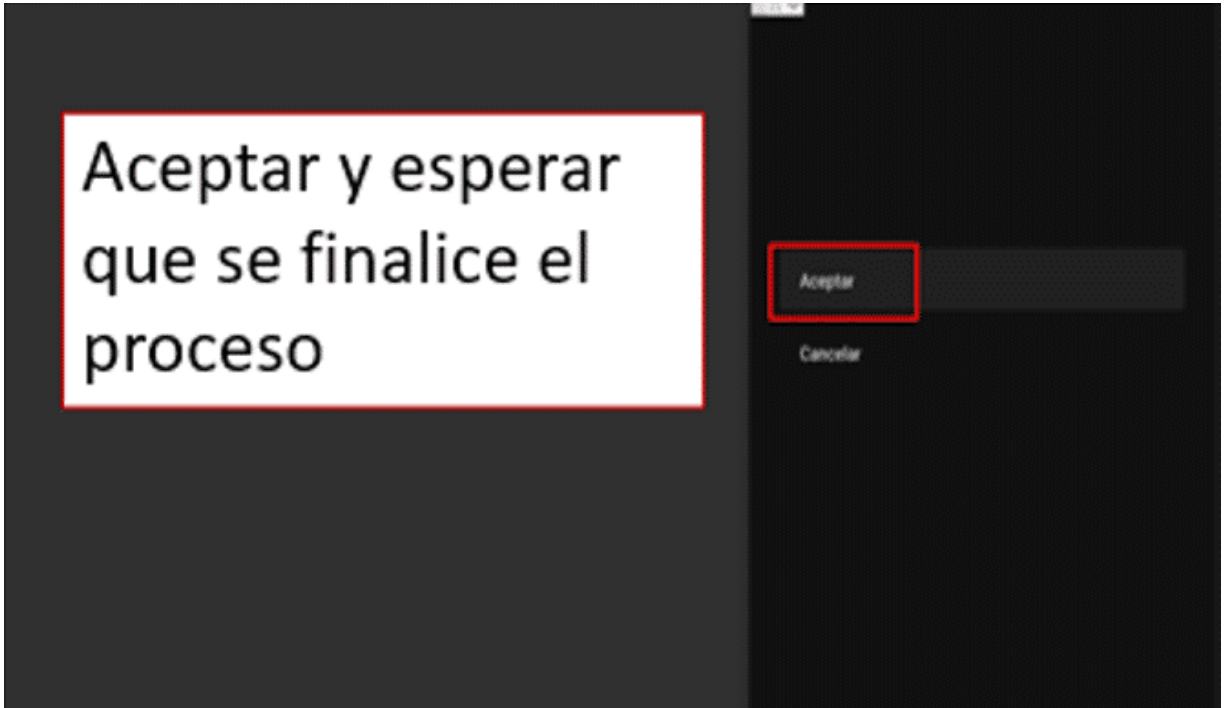
PASO 7

Step 6 Title



PASO 8

Step 8 Title



PAREAR CONTROL REMOTO CON DECODIFICADOR

Mantén presionados los botones Home y Back hasta que la luz led quede fijo en rojo en la parte superior del control remoto y luego presionar cualquier tecla.

En caso de no funcionar el cliente debe ejecutar un reset de fábrica del control remoto

PASO 1

PASO 1: Presionar al mismo tiempo los botones Power + Home durante 5 segundos. El led indicador de actividad quedará encendido (ROJO)

PASO 2

PASO 2: Presionar 3 veces la tecla BAJAR VOLUMEN y luego presionar el botón HOME. Esta acción hará que el led parpadee 3 veces y luego se apagará.

PASO 3

PASO 3: Presionar cualquier tecla del control (Con excepción del botón Power).

PASO 4

PASO 4: En la pantalla del televisor aparecerá el mensaje "Buscando accesorios".

SINCRONIZACIÓN

Aparece luego al lado derecho de la pantalla "TiVo Remote. Estableciendo Conexión"

Luego aparece "TiVo Remote. Vinculando"

Luego aparece "TiVo Remote. Sincronizado"

Todo este paso tardará aproximadamente 30 segundos y 1 minuto.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

- Aplica para sucursales, call center voz y no voz
- Aplica para clientes residenciales y Negocio (SOHO)

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- ESTE PROCEDIMIENTO APLICA CUANDO EL CLIENTE TIENE UN COBRO DE SERVICIOS PRINCIPALES QUE NO RECONOCE, COMO ALTA O CAMBIO DE PLAN NO RECONOCIDO O NO EFECTUADO.

ALCANCE

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Aplica para titular de la cuenta. Para validar la titularidad revisa la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD](#)
- Debes hacer un diagnóstico completo del caso del cliente, NO PUEDES ingresar una solicitud de servicio sin analizar correctamente el caso

PRIMERA LINEA

LUQUE, MANUEL EDUARDO

N° Cuenta: 217127415027

JOSÉ FRANCISCO VARGAS 3252 DEPTO 1307, Itaquí,

Cuenta |  VTR

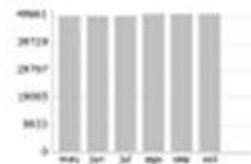
Total a pagar	Días Facturados	Fecha de Vencimiento	Fecha de corte
\$ 49.661	Desde: 01/10/2025 Hasta: 01/11/2025	21/10/2025	28/10/2025

PAGAR

Resumen de tus cobros	
 Rentas Servicios Principales	
VTR Plus 2	42.459
Total Rentas Servicios Principales	42.459
 Adicionales y/o Descuentos	
Contenido n 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



1. Indaga con el cliente cuál es el plan contratado o solicitado y verifica la información que entregue con la boleta emitida
2. Si confirmas que la información de los servicios principales contratados de la boleta es la misma información que indica el cliente, entonces debes informar que el servicio está correctamente

contratado y aclarar dudas con respecto a cobros, entre otros.

3. Si confirmas que la información de los servicios principales contratados de la boleta difiere de la información que indica el cliente, procede a resolver según el caso

GESTIÓN: SERVICIOS PRINCIPALES CON VALOR INFORMADO DIFERENTE A LA OFERTA COMERCIAL

GESTIÓN —

1. Verifica cuál es la **fecha del pedido** ingresado en Andes
2. Revisa el PLAN COMERCIAL según la fecha de ingreso del pedido
3. Si el plan que indica el cliente **está en el plan comercial y el valor corresponde**, Informa al cliente que la oferta entregada corresponde a la oferta vigente por VTR, por ende está correcta.

En caso que el cliente insista en que el cobro reflejado en su boleta no se condice con lo ofrecido por el vendedor, transfiere en forma asistida a Nivel 2 comercial.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr(a). XXX, lo voy a transferir a un equipo especialista para revisar e detalle su caso".

REGISTRA

Gestión interna -> Seguimiento -> Escala otra área.

Registrar en la atención:

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

Pedidos				
Estado	Fecha de creación	Motivo de cancelación	Tipo de pedido	Modalidad de Ver
Completada	26/07/2022 17:01:59		Desconexion	Fija
Cancelado	15/07/2022 16:56:09	Sin motivo	Traslado	Fija
Completada	17/03/2022 14:31:23		Cambio de Promocion	Fija
Cancelado	16/03/2022 21:54:14	Sin motivo	Cambio de Promocion	Fija
Completada	09/03/2022 21:57:53		Pedido de ventas	Fija

GESTIÓN: SERVICIO PRINCIPAL NO CORRESPONDE A LO CONTRATADO

GESTIÓN

1. Verifica en **PEDIDOS** si se encuentra un pedido ingresado
2. Si es así ingresa seleccionando el **Nº del pedido** para revisar el estado del pedido

NO ESTÁ INGRESADO:

Debes seguir el procedimiento de [ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO](#) , en el apartado EXCLUSIVO CALL CENTER VOZ PRIMERA LINEA

ABIERTO:

Informar la fecha en que se realizará el cambio o venta solicitada.

Si el cliente desea modificar la fecha, recuerda que probablemente el agendamiento quedará posterior al agendamiento inicial. En caso de que el cliente solicite reagendar, puedes hacerlo

CANCELADO:

Si el plan que el cliente solicitó implica la desconexión de uno de sus servicios, transfiere en forma asistida a la plataforma de retención.

Informa al cliente que por un error sistémico, se debe volver a ingresar la solicitud por parte de un equipo especialista. Transfiere al equipo de retención

1. Si el plan que el cliente solicitó **no implica la desconexión de uno de sus servicios** informa al cliente que por un error sistémico, se debe volver a ingresar la solicitud por parte de un equipo

especialista: deriva por [web de escalamiento](#) a la plataforma de Soporte Diferido.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

*"Sr(a). XXX, su solicitud de XXXX ha sido escalada a nuestro equipo especialista. En un plazo máximo de **1 día hábil** se comunicarán con usted para dar continuidad a su requerimiento. El contacto se realizará desde una **línea 600**, por lo que le recomendamos estar atento(a) para poder avanzar con su requerimiento lo antes posible".*

REGISTRA

Gestión interna -> Seguimiento -> Escala otra área.

Registrar en la atención:

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 11 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
11!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón

"Finalizar"

FINALIZAR