

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 09 - 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 27 DE ABRIL AL 10 DE MAYO 2026

≡ APLICACIONES DE STREAMING

≡ PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS

≡ PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES

≡ INGRESO DE TICKET (SDESK) FIJO

≡ DESAFÍO TERMINADO

APLICACIONES DE STREAMING



PROCEDIMIENTO

El siguiente procedimiento te ayudará a abordar casos de clientes que consulten o tengan inconvenientes a la hora de utilizar las aplicaciones de streaming que tiene el cliente dentro de su plan.

Aplica para clientes persona con servicio fijo y Móvil.

Consideraciones necesarias para las aplicaciones de streaming

Dispositivos donde el cliente puede visualizar las aplicaciones de streaming	Dbox Smart -> descargando la app
	WEB -> Desde la pagina web de cada aplicación
	Móvil -> descargando la aplicación en su dispositivo móvil.
Credenciales creadas para poder ingresar a las aplicaciones de streaming	Sucursal Virtual
	En aplicación que desea utilizar
	Google ->
Plan compatible con las Apps de streaming	<u>Validador de Rut para Aplicaciones contratadas</u>
	<u>Plan Comercial</u>



IMPORTANTE



Solo para los canales de atención Plataformas de streaming y Backoffice, para entregar una atención más personalizada, debes apoyarte a través de la herramienta de video llamada para realizar la gestión de CREACIÓN Y ACTIVACIÓN DE CUENTA DE LAS

APLICACIONES, puedes revisar la publicación MANUAL DE USO VSIGHT

- Al finalizar la atención, siempre debes informar al cliente que recibirá un video tutorial vía WhatsApp sobre la activación de las plataformas streaming. Para que el cliente reciba correctamente el mensaje de Whatsapp con el tutorial, debes completar el siguiente [Formulario](#) seleccionando la aplicación que indica el cliente.
- **Si el tutorial ya fue enviado previamente durante la atención, no lo debes reenviar al finalizar. Esto aplica para Call Center Voz.**

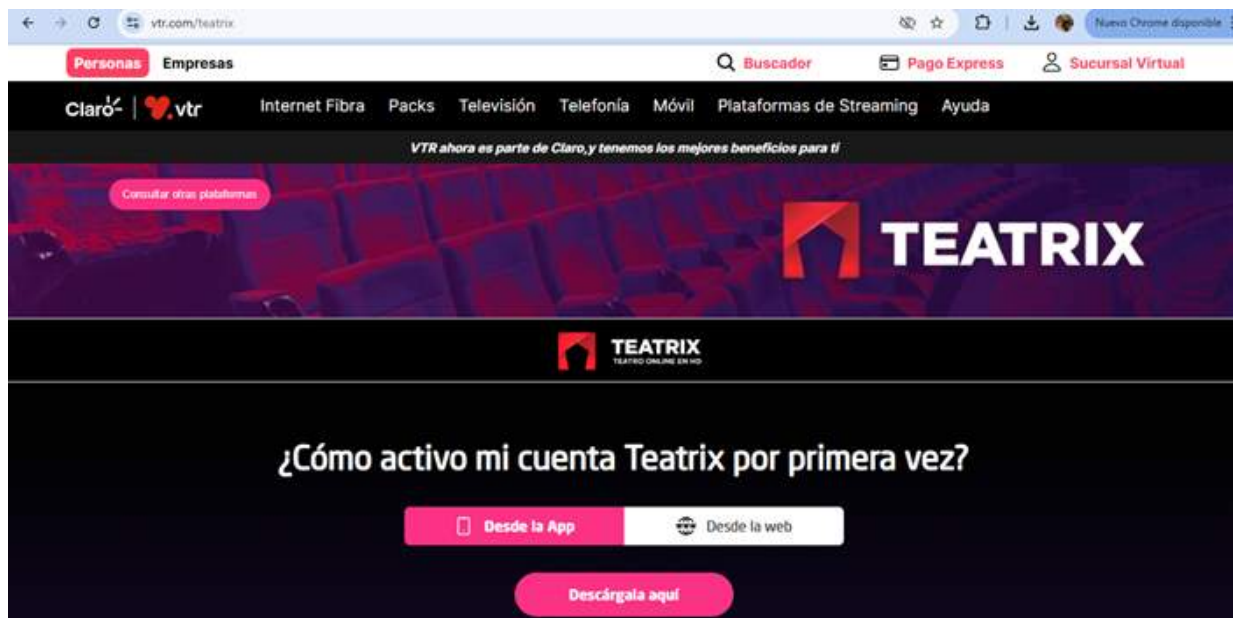
PLATAFORMAS STREAMING

TEATRIX

La aplicación tiene hasta 2 pantallas de reproducción simultánea.

Esta aplicación está disponible para su uso a través de la web

<https://vtr.com/teatrix>



WEB

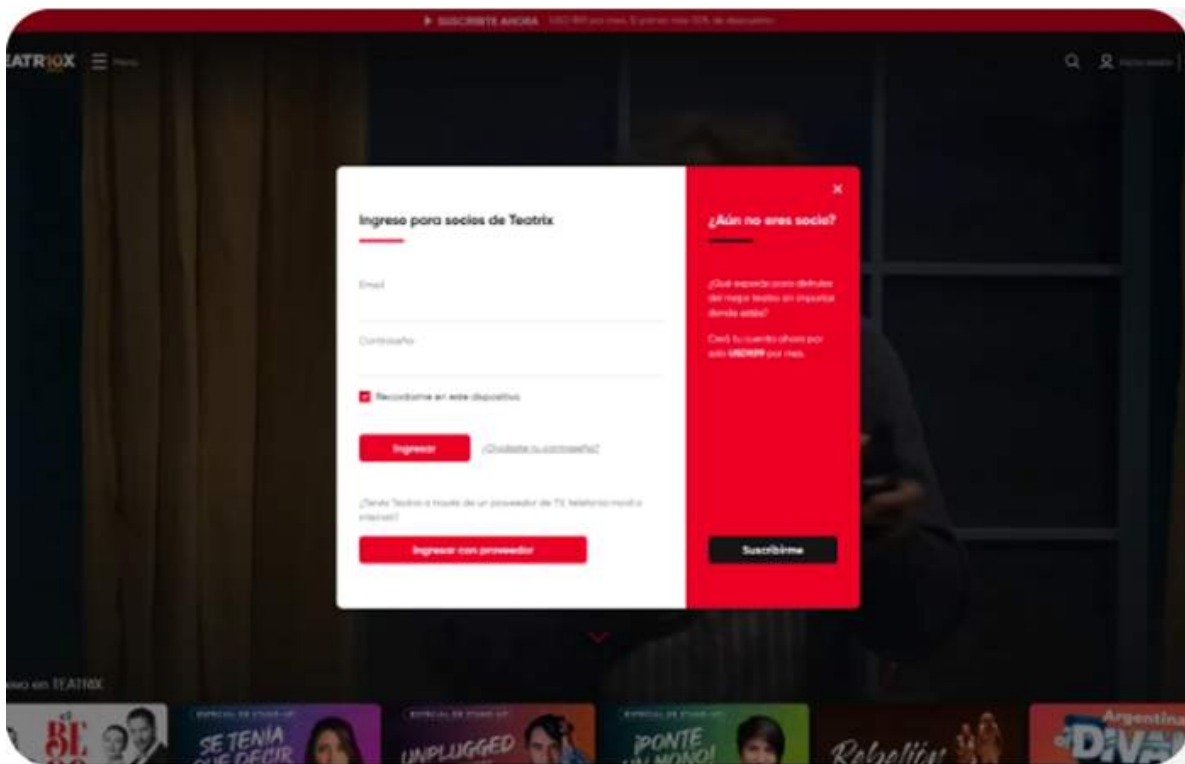
Step 2



Para activar Teatrix vía Web se debe realizar los siguientes pasos:

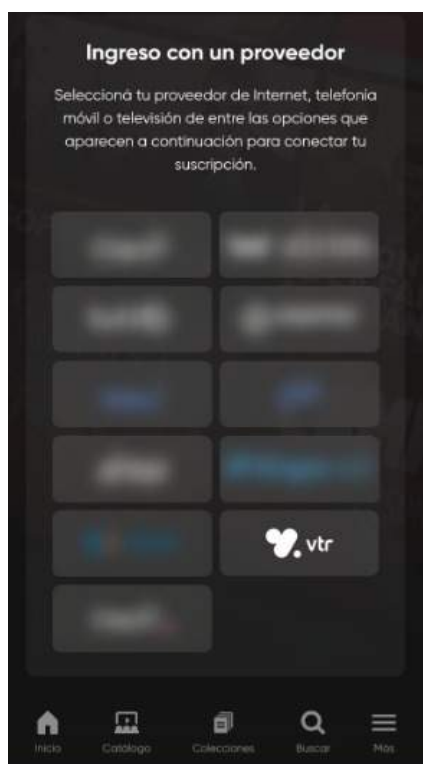
Paso 1: Ingresa a www.teatrix.com y haz click en "inicia sesión"

Step 3



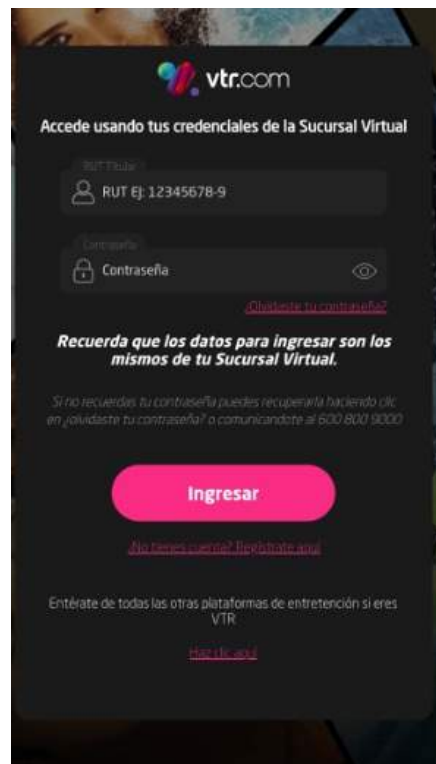
Paso 2: Haz click en “ingresar con proveedor”

Step 4



Paso 3: Selecciona proveedor VTR

Step 5



The image shows a mobile app interface for VTR.com. At the top is the VTR logo. Below it, the text 'Accede usando tus credenciales de la Sucursal Virtual' is displayed. There are two input fields: 'RUT' with a person icon and 'Contraseña' with a lock icon and an eye icon to toggle visibility. Below the password field is a red link '¿Olvidaste tu contraseña?'. A bold reminder states: 'Recuerda que los datos para ingresar son los mismos de tu Sucursal Virtual.' Below this is a smaller line of text: 'Si no recuerdas tu contraseña puedes recuperarla haciendo clic en ¿olvidaste tu contraseña? o comunicandote al 800 800 9000'. A large pink button labeled 'Ingresar' is centered. Below the button is a red link '¿No tienes cuenta? Regístrate aquí'. At the bottom, it says 'Entérate de todas las otras plataformas de entretenimiento si eres VTR' with a red link '¡Descubre aquí!'.

vtr.com

Accede usando tus credenciales de la Sucursal Virtual

RUT RUT Ej: 12345678-9

Contraseña

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

Recuerda que los datos para ingresar son los mismos de tu Sucursal Virtual.

Si no recuerdas tu contraseña puedes recuperarla haciendo clic en ¿olvidaste tu contraseña? o comunicandote al 800 800 9000

Ingresar

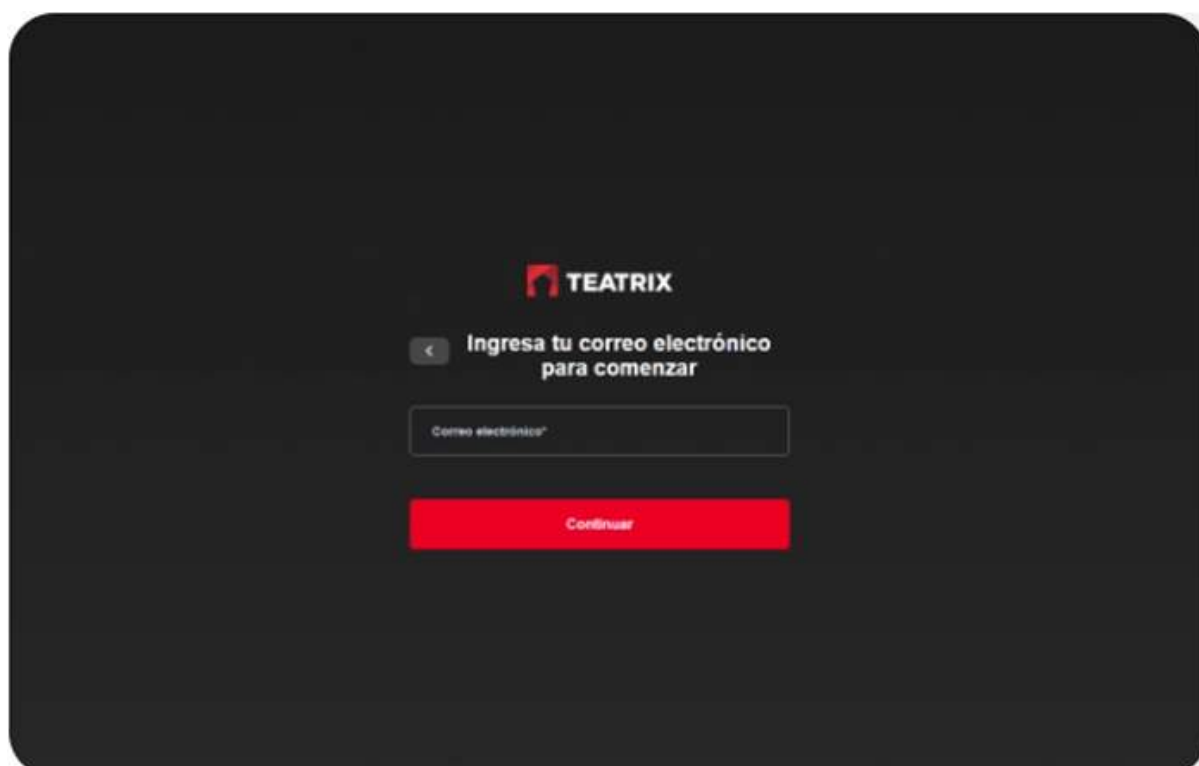
[¿No tienes cuenta? Regístrate aquí](#)

Entérate de todas las otras plataformas de entretenimiento si eres VTR

[¡Descubre aquí!](#)

Paso 4: Ingresa tus credenciales de Sucursal Virtual

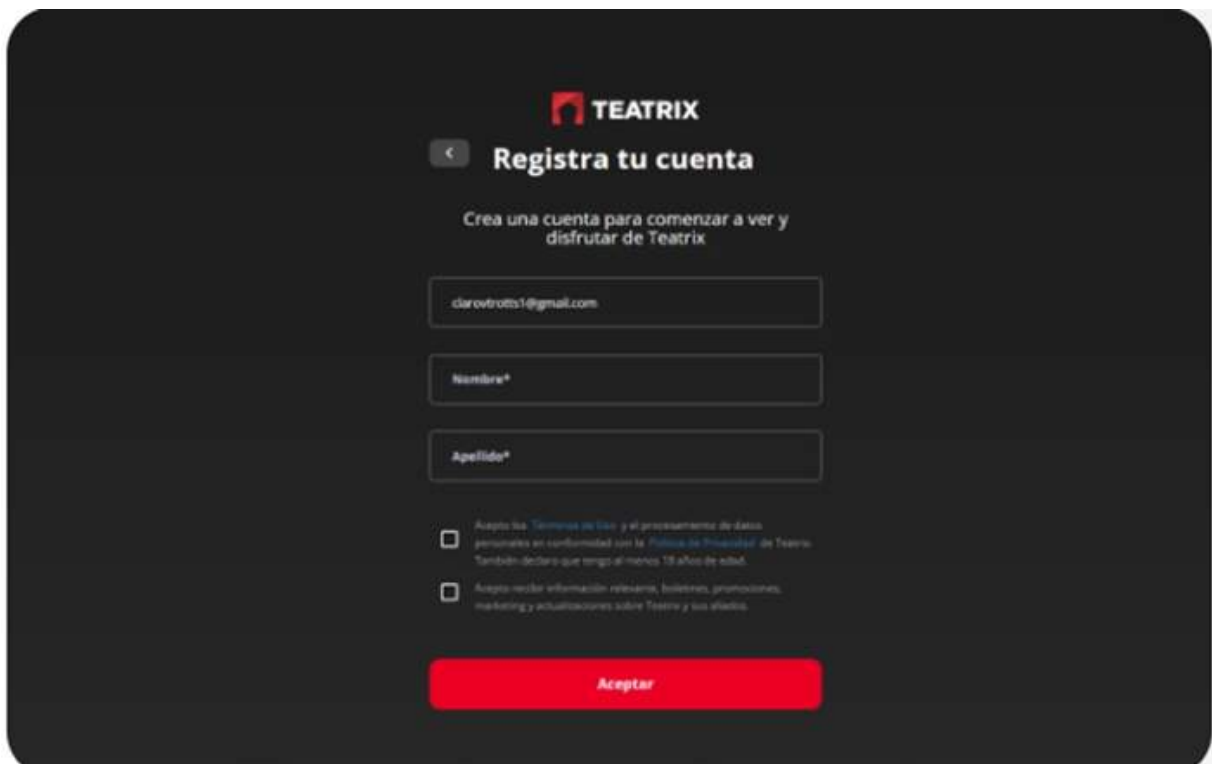
Step 6



The image shows a dark-themed login screen for 'TEATRIX'. At the top center is the TEATRIX logo, which consists of a red square icon followed by the word 'TEATRIX' in white. Below the logo is a back arrow icon and the text 'Ingresa tu correo electrónico para comenzar'. Underneath this is a text input field with the placeholder text 'Correo electrónico*'. At the bottom is a red button with the word 'Continuar' in white.

Paso 5: Ingresa a tu correo electrónico y selecciona “Continuar”.

Step 7



The image shows a registration screen for 'TEATRIX'. At the top, there is a back arrow icon and the title 'Registra tu cuenta'. Below the title, a subtitle reads 'Crea una cuenta para comenzar a ver y disfrutar de Teatrix'. The form consists of three input fields: an email field containing 'clarovtrotts1@gmail.com', a 'Nombre*' field, and an 'Apellido*' field. Below these fields are two checkboxes with associated text. The first checkbox is for accepting terms and privacy policy, and the second is for accepting marketing communications. At the bottom, there is a red 'Aceptar' button.

TEATRIX

< **Registra tu cuenta**

Crea una cuenta para comenzar a ver y disfrutar de Teatrix

clarovtrotts1@gmail.com

Nombre*

Apellido*

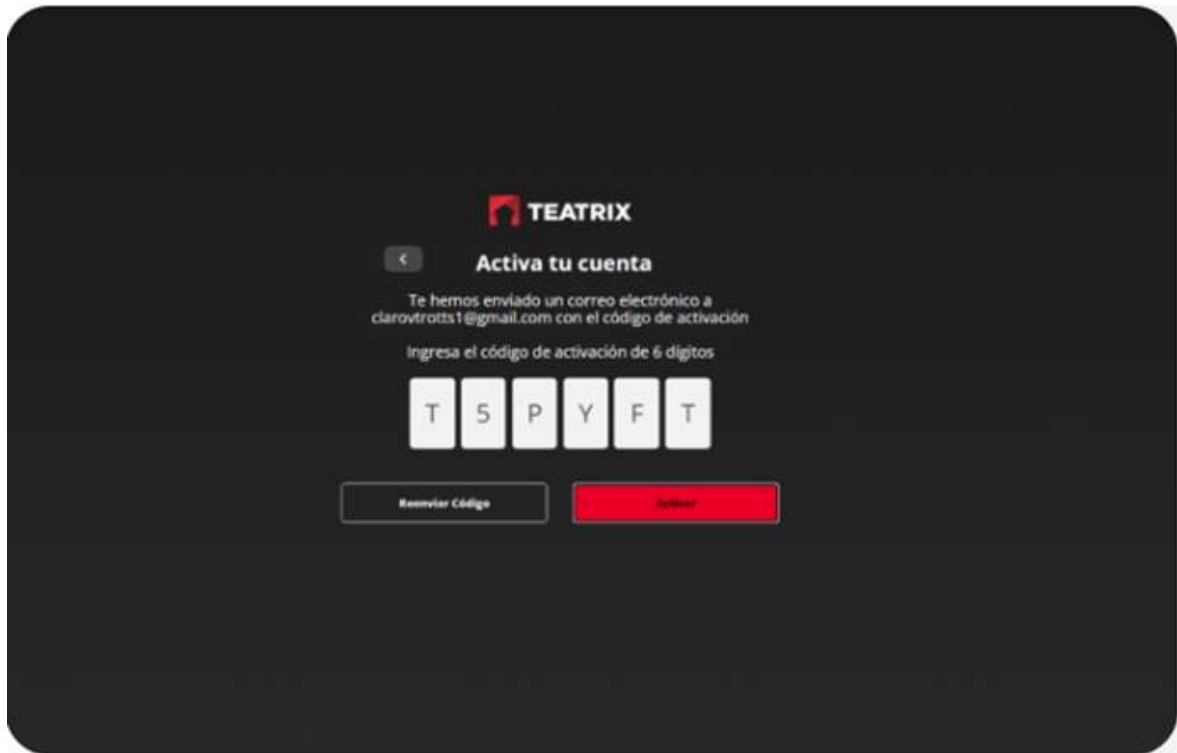
☐ Acepto los [Términos de Uso](#) y el procesamiento de datos personales en conformidad con la [Política de Privacidad](#) de Teatrix. También declaro que tengo al menos 18 años de edad.

☐ Acepto recibir información relevante, boletines, promociones, marketing y actualizaciones sobre Teatrix y sus aliados.

Aceptar

Paso 6: Crear cuenta

Step 8



The screenshot shows a dark-themed mobile app interface for TEATRIX. At the top center is the TEATRIX logo, consisting of a red square icon and the word "TEATRIX" in white. Below the logo is a back arrow icon and the title "Activa tu cuenta". A message in white text states: "Te hemos enviado un correo electrónico a clarovtrots1@gmail.com con el código de activación". Below this, it says "Ingresa el código de activación de 6 dígitos". There are six white input boxes arranged horizontally, each containing a digit of the activation code: 7, 5, 9, 4, 1, and 8. At the bottom, there are two buttons: a white button with the text "Reenviar Código" and a red button with the text "Validar".

TEATRIX

< Activa tu cuenta

Te hemos enviado un correo electrónico a clarovtrots1@gmail.com con el código de activación

Ingresa el código de activación de 6 dígitos

7 5 9 4 1 8

Reenviar Código Validar

Paso 7: Ingresa el código enviado a tu correo electrónico.

Step 9



Paso 8: Listo, ya se puede disfrutar del mejor contenido de Teatrix.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS



CONTEXTO

- Este procedimiento explica cómo atender a un cliente que manifiesta el deseo de dar de baja sus servicios fijos y/o móviles.
- Aplica para servicio fijo y móvil
- Aplica a clientes residencial y persona natural con giro. No aplica para funcionarios

PRINCIPIOS CLAVE DE ATENCIÓN

- **Indagación Profunda y Empática:** Siempre preguntar el motivo de la baja y escuchar activamente al cliente, mostrando genuino interés en ayudar.
- **Resolución en el Primer Contacto:** Independiente del canal de atención, intenta resolver el inconveniente que causa la intención de desconexión en el primer contacto.
- Si el cliente está molesto, deja que se exprese sin interrumpirlo y pide las disculpas por los inconvenientes que esta situación le ha provocado y refuézale que estás aquí para ayudarlo.
- **Transferencia o derivación asistida Informada:** Cuando sea necesaria la transferencia y/o derivación, asegurar que el siguiente nivel reciba toda la información relevante para evitar repeticiones al cliente.

IMPORTANTE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES EN UNA DESCONEXIÓN

	FIJO	MÓVIL
¿Quién solicita?	Titular o Tercero con Poder Notarial (poder notarial aplica solo para Sucursales). O persona natural con giro (Rut < 50M)	

¿Dónde solicita	Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención
¿Qué documentación se necesita?	Solo carnet de identidad vigente para realizar validación
Validación Identidad	Validación a través de N° de serie/documento en Registro Civil Los canales que ingresan desconexión son quienes realizan la validación de identidad correspondiente
Deuda	No es condicionante para la baja de servicios que el cliente presente deuda, por lo que NO SE DEBE USAR como argumento de retención . Si se debe sugerir pagar la deuda. Para estos casos ingresa una Inhibición de flujo de cobranza
Ingreso Desconexión	•Se debe informar que la baja de servicios, una vez realizada la solicitud, es de 1 día hábil. NO SE DEBE indicar 24 horas ni otro plazo distinto. •Sólo si cliente lo solicita y/o acepta, se debe ingresar en una fecha distinta o según DOM.
Numeración Telefónica	El número telefónico no se pierde. Por regulación el número entra en hibernación (reserva): - Baja voluntaria: El número telefónico se reserva por 2 años - Baja involuntaria (mora): El número telefónico se reserva por 180 días. Si el cliente desea portar su número no debe solicitar la baja y solicitar la portabilidad en la nueva compañía

Equipos	No debes indicar al cliente que lleve los equipos a sucursal. El retiro de equipos puede tardar hasta 60 días, sin embargo, debes dar la tranquilidad al cliente de que no se seguirá cobrando el servicio.	No es condicionante si cliente tiene equipo en arriendo para solicitar la baja de la línea. Se debe explicar que las cuotas pendientes se seguirán facturando o bien, puede realizar la aceleración de cuotas.
Cobros post desconexión	El servicio fijo se factura mes en curso, sin embargo, el cliente puede solicitar la baja de sus servicios en cualquier momento. En el caso de consumos como llamadas larga distancia, eventos VTR+, etc. se debe informar al cliente que se facturará una última boleta cobrando estos conceptos que se facturan desfasados.	El servicio móvil se factura mes vencido por lo cual la desconexión de la línea generará una última boleta con el cobro proporcional desde el día de inicio del ciclo hasta el día que se ingresa la desconexión. Esta información siempre debe entregarse al cliente.

DESCONEXIÓN SERVICIOS PRINCIPALES

CALL CENTER VOZ Y NO VOZ

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

MATRIZ

Importantes en la atención

- Si cliente menciona que ha estado tratando de contactarse con el área de desconexiones sin éxito (Mismo día o últimas 24 horas), se debe:
 - **NO CC:** Volver a transferir de manera asistida sin realizar validaciones o preguntar motivos de baja.
 - **No Voz:** Indicar que será contactado telefónicamente y en línea generarán la transferencia.
- Para solicitudes de desconexión a través de WhatsApp (No Voz), el ejecutivo debe derivar al cliente a ingresar solicitud a través de la Sucursal Virtual u ofrecer contacto telefónico.
- Siempre debes registrar la atención según la gestión realizada, para esto apóyate del apartado REGISTRA de los procedimientos de Somos Clave.
- En el comentario de ingreso de la tipificación, siempre partir el registro con @RETE" ante solicitudes de baja de SSPP
- Ante Bajas no Coursadas, debes transferir a Retención sólo a los clientes que tengan evidencia de la desconexión solicitada en el sistema. Apóyate en la publicación [BAJA NO CURSADA](#)
- De acuerdo al motivo de baja que indica el cliente, intenta resolver el inconveniente apoyándote en la siguiente Matriz de atención:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

MATRIZ

MATRIZ DE ATENCIÓN BAJA DE SERVICIOS

Motivo Desconexión	Canal de atención		
	NO	No Voz	Cliente NO Acepta alternativas entregadas
Dificultades Económicas	1.Revisa si el cliente tiene SVA's contratados e indicar que los puede eliminar para abaratar costos <u>2.Si</u> el cliente acepta debes <u>eliminar el o los SVA's.</u>		Voz: Transfiere de forma asistida a plataforma de Retención entregando los siguientes datos: - Nombre, apellido y Rut del cliente - Domicilio donde desea desconectar - Motivo de desconexión y ánimo del cliente
Cambio a la Competencia	1. Indaga por qué se cambia a la competencia 2. Según el motivo que indique el cliente intenta resolver según lo indicado en esta matriz 3. Resaltar atributos del producto VTR superior a las otras compañías del mercado. Encuétralos en el Plan Comercial		
No utiliza Servicio	1. Indaga motivo por el cual no lo utiliza. 2.Resalta los atributos del producto VTR. Encuétralos en el Plan Comercial. 3. Si el cliente menciona problemas económicos o alto costo Aplica el Procedimiento de Dificultades Económicas.		

	4. Si indica que no lo ocupará porque estará de viaje ofrece <u>Suspensión Transitoria</u> 5. Si no lo ocupará porque se cambia de domicilio y aún no tiene dirección definida ofrece <u>Suspensión Transitoria</u>
Inconvenientes Técnicos	1. Indaga el o los servicios que presenta inconvenientes. 2. Ofrece al cliente brindar soporte técnico para poder ayudarlo. 3. Si una vez solucionado el cliente solicita devolución de días sin servicio apóyate en <u>Descuentos días sin servicio.</u>
Traslado/Cambio domicilio	1. Ofrece al cliente trasladar sus servicios al nuevo domicilio. 2. Dirección factible, <u>ingresa traslado.</u> 3. Dirección infactible transferir de forma asistida al nivel 2.. 4. Si cliente indica que desea trasladar sus servicios, pero aún no le entregan su nuevo domicilio, puedes ofrecer la <u>suspensión transitoria</u> con un máximo de 2 meses..

Fallecimiento Titular

1. Esta atención se puede entregar a usuario, un cercano o cualquier familiar del titular.
2. No es necesario que quien solicita la baja presente documentación, ya que se puede obtener en línea y gratis desde el sitio web del Registro Civil.
3. Gestión la realiza plataforma de Retención.



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



PROCESO DE ATENCIÓN

CONTEXTO

El protocolo de atención a clientes está conformado por **elementos transversales** que deben ser utilizados durante todo el **proceso de atención**. Este protocolo busca una experiencia simple y de poco esfuerzo para nuestro cliente y de tener una comunicación transparente y oportuna.

ELEMENTOS TRANSVERSALES

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO	IMPORTANTES
	ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	DEBES
LENGUAJE		Utiliza un vocabulario RESPETUOSO sin modismos, vulgarismos o muletillas; SIMPLE con expresiones concisas, cortas, explícitas, utilizando palabras comunes y concretas; CLARO con mensajes comprensibles, para lograr el entendimiento y la confianza del cliente.	- Usar términos como: SITUACIÓN, ESTADO o INCONVENIENTE - Escribir con una REDACCIÓN y ORTOGRAFÍA - TUTEAR al cliente, con excepción de que el cliente solicite explícitamente no tutearlo. - Utilizar EMOJIS acordes a la consulta y/o requerimiento planteado por el cliente.

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO	IMPORTANTES
----------	---------------	-----------------	-------------

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	DEBES	NO DEBES
ENTENDIMIENTO	LEER DE FORMA CONCENTRADA la información que nos envía el cliente. ANALIZA lo que nos escribe y pide aclaración cuando es necesario, para entender el requerimiento por el cual nos contacta el cliente.	- Puedes solicitar IMÁGENES O VIDEOS al cliente para entender mejor el requerimiento. - Puedes enviar CONTENIDO MULTIMEDIA (IMÁGENES Y LINK) autorizados en cada procedimiento.	- PREGUNTAR DOS VECES la misma información. - PREGUNTAR INFORMACIÓN QUE SE PUEDE VERIFICAR POR SISTEMA, con la salvedad de que sea necesario aclarar algo específico. - MIRAR EL CELULAR, CONVERSAR CON EL COMPAÑERO, COMER Y MIRAR SITIOS WEB que no sean herramientas útiles para la atención.

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO	IMPORTANTES
ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	DEBES	

RELACIONAMIENTO	Establece un VÍNCULO/RELACIÓN con el cliente que permita transmitir TRANSPARENCIA indicando, claramente, los compromisos y los cambios comerciales; SEGURIDAD siendo claro y precisos y ACTITUD DE SERVICIO, siendo empático y mostrando disposición para ayudar a resolver el requerimiento. Además, mantenerse presente controlando los tiempos de atención, de pausas y silencios.	- Ante un agradecimiento del cliente, debes responder con frases como: "Fue un placer", "gracias a usted por contactarse", "con mucho gusto", "estamos para atenderle." - CONTENER al cliente siendo empático, amable y cordial. - MANEJAR CORRECTAMENTE LOS TIEMPOS, controlando y permitiendo una adecuada participación del cliente. - Si el cliente dice IMPROPERIOS (MALAS PALABRAS) dirigidos al asesor se debe escalar caso al Coordinador de VTR No voz.	- E M A há lla se di sit o in cc re cc cli - E R C gr us - E D E de
-------------------------------	--	---	---

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO	IMPORTANTES
IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN			

- Siempre debes responder al cliente cuando él te responda.
- Siempre debes corregir la ortografía de las palabras subrayadas en rojo de tus mensajes, si te equivocas, envía la palabra errónea escrita correctamente con “*”. Ejemplo: avía (incorrecto) – había* (correcto).
- Tienes un máximo de 3 minutos para entregar una respuesta desde el último mensaje enviado por el cliente, puedes utilizar los siguientes scripts de referencia para guiarte:
 - “Me puedes esperar un momento mientras busco información”.
 - “Gracias por la espera, sigo realizando el procedimiento, permíteme un momento más por favor.”
 - “Gracias por la espera y disculpa por la demora, dame un momento más, mientras termino de gestionar tu solicitud”.
- No debes informar al cliente al momento de transferir ya que la transferencia entre plataformas es transparente para el cliente.
- La transferencia sólo se informa cuando cliente cambia de plataforma (Ej: Plataforma de Postventa Fijo, Postventa Móvil, Plataforma BackOffice y Plataforma de Confirmación.)
- Siempre cuando un cliente VTR indique su RUT debes almacenarlo en la pestaña “Resumen”.
- Es de carácter obligatorio revisar el historial del cliente para ver si ha tenido interacciones anteriormente.
- Si cliente no entiende la explicación a sus consultas/requerimientos, se debe ofrecer continuar la atención por llamada telefónica.
- No debes:
 - Enviar respuestas de relleno mientras estás buscando información.
 - En caso de que el sistema no permita la atención, el cliente al enviar un mensaje de WhatsApp le aparecerá el siguiente mensaje:

Estimado cliente en este momento presentamos inconvenientes en nuestro sistema, lo que no nos permite gestionar tu requerimiento. Estamos trabajando para regularizar esta situación lo antes posible. Recuerda que la sucursal virtual en vtr.com está disponible las 24 hrs. para pagos, modificación y/o contratación de canales y ante inconvenientes técnicos puedes llamar al 6008009000.



PROCESO DE ATENCIÓN

4. REGISTRO EN SISTEMA —

- Todas las atenciones en BLIP, es decir, todos los tickets que están asignados al ejecutivo deben ser tipificados en Andes.
- Para revisar cómo ingresar una tipificación, revisa la publicación TIPIFICACIONES
- Si un cliente ingresa a la atención del asesor y no genera consulta o requerimiento y se inactiva, es decir, se desasigna de la atención del asesor en BLIP debido a que cumplió con los minutos de inactividad, debe ser tipificado en Andes como: Gestión Interna → Seguimiento → RUT sin gestión.
- IMPORTANTE: siempre debes registrar los siguientes datos del cliente:
 - Nombre
 - Motivo de llamada
 - Información entregada
 - N° del cual llama
 - N de ticket
 - Plazos/SLA de corresponder

Ejemplos de Registros:

-Carga de canal Premium con descuento:

Se atiende a Juan Zamora, quiere contratar canal TNT Sport, se carga canal exitosamente y se entrega descuento de 3 meses por\$4.000. Se informa cobro de proporcionales.

- Pago no aplicado:

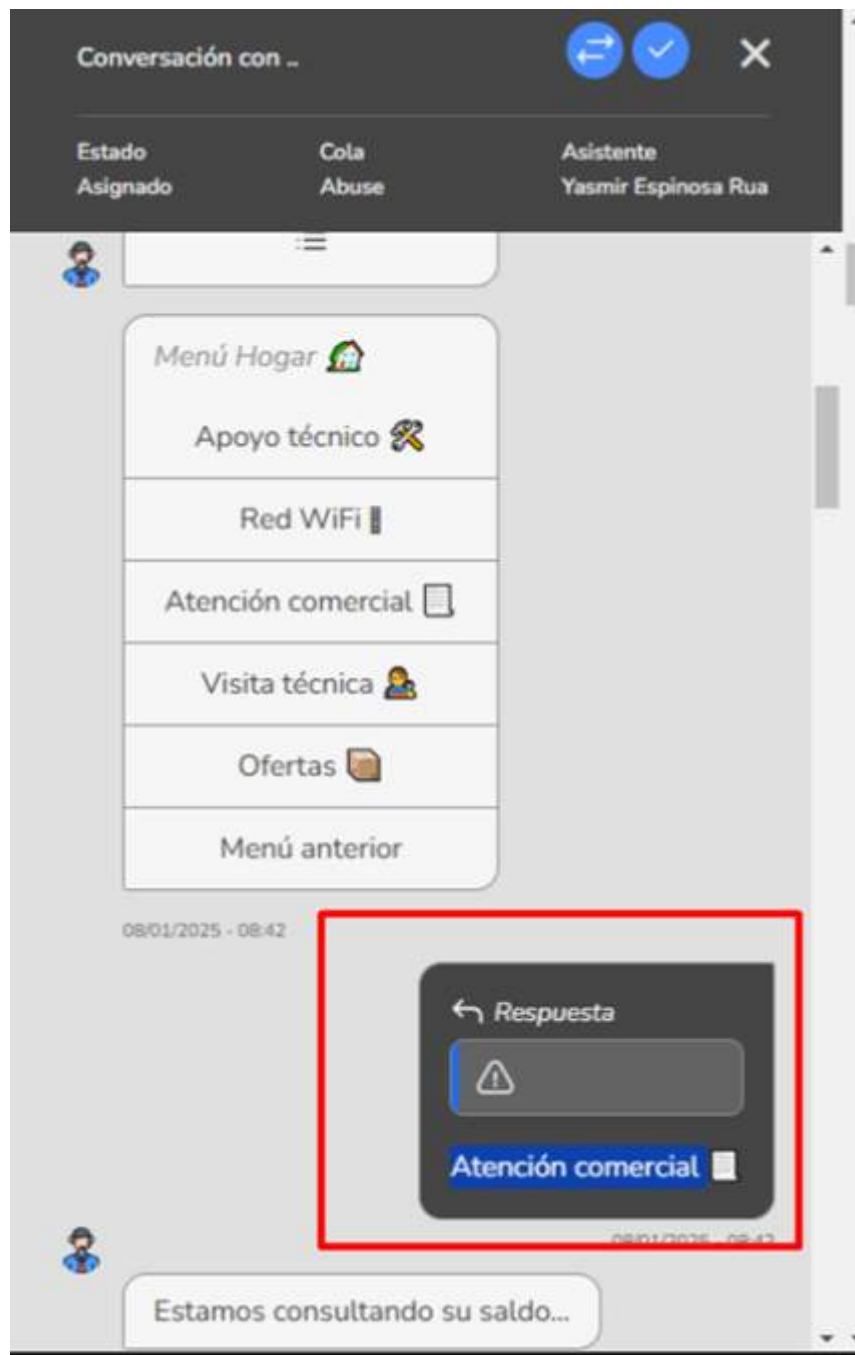
Se atiende a Juan Zamora pago no aplicado realizado el día 15 de enero vía servipag, servicios suspendidos, cliente envía comprobante, se realiza inhibición de cobranza y se genera SS para regularización del pago, se informa SLA de 72 horas hábiles.

- Visita Técnica

Se atiende a Juan Zamora, problema Internet, cable modem offline, se agenda visita técnica para 15 de mayo entre 17:00 y 18:00 horas.

- Si el cliente no responde y tienes que cerrar la atención, debes dejar registro en sistema de la intención de consulta por la que se contactó con nosotros.

- Revisa el historial del chat hasta llegar a las opciones que entrega el BOT y registra la respuesta del cliente como muestra en el siguiente ejemplo que ingresó por una consulta comercial.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INGRESO DE TICKET (SDESK) FIJO



- Este procedimiento aplica a ejecutivos de Call Center, Canales Digitales y Sucursales.
 - Aplica para clientes con servicios fijos.
 - Revisa las gestiones que no se resuelven mediante Ticket
-

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL INGRESO DE TICKETS A MESA DE AYUDA

¿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.
Antes de ingresar un ticket	No puedes ingresar un ticket sin antes validar en la ticketera que no exista ya un ticket ingresado para el mismo caso. Si el cliente ya tiene un ticket ingresado, informa que su caso se está revisando.
Sobre el ingreso de un ticket	Siempre debes completar todos los campos requeridos para el ingreso del ticket, de lo contrario no se podrá solucionar.
¿Cuál es el SLA de respuesta de los tickets?	- Según el destino del ticket, el plazo de respuesta es el siguiente: -Tickets escalados a Andes: de 2 a 48 horas hábiles. - Sólo en caso de que se supere este SLA y el incidente siga sin respuesta, escala al

correo soportesscc@clarochile.cl.

ERRORES DE CAMBIO DE TECNOLOGÍA



¿CÓMO RESOLVER UN ERROR RN?

TICKETS

¿CÓMO OBTENER EL ID VIVIENDA EXTERNA?

Debes operar según el mensaje que aparece en Andes:

Código de Error	Acción a realizar	TICKET A INGRESAR
14	RN Error 14: Dirección con cobertura, pero sin capacidad. Generar Ticket GSA - SOPORTE ONNET	APLICACIÓN: Soporte red neutra CATEGORIA: Inconveniente pedido ONF TIPO DE SOLICITUD: Elige el error que te apareció en Andes.
16	RN Error 16: Dirección sin cobertura de red. Generar Ticket GSA - SOPORTE ONNET	
18	RN Error 18: Dirección requiere gestión adicional, Generar Ticket GSA - SOPORTE ONNET	
23	RN Error 23: No existe plan de velocidad para la VNO con la tecnología especificada. Cancela el pedido y levanta ticket a GSA.	
641	RN Error 641: Existe discordancia en la información.	

	escala a sopORTEonnet@clarovtr.cl
794	RN Error 794: Existe discordancia en la información, reintenta 1 vez más y si el problema persiste, generar Ticket GSA - SOPORTE ONNET
11	RN Error 11: Dirección infactible.
31	RN Error 31: OLT no habilitada.
614	RN Error 614: Error procesamiento ONNET.
21	Dirección infactible
30	Error puerto no disponible p

- **!** En caso que en este procedimiento no aparezca un código de error, guíate por el mensaje que se despliega en Andes.
- **!** Debes completar todos los campos que solicita el ticket.

FORMULARIO APLICACIONES CORPORATIVAS

Seleccione aplicación

SOPORTE RED NEUTRA

Categoría

INCONVENIENTE PEDIDO ONF

Tipo de solicitud

RN ERROR 14: CON COBERTURA SIN CAPACIDAD

Rut Cliente

13.868.23

Nombre Cliente

Ingrese nombre del cliente

Dirección

Ingrese dirección del cliente

Comuna

Ingrese comuna del cliente

ID Vivienda Externa (DIR)

Ingrese id vivienda externa (DIR)

Seleccione canal de ventas

Seleccione

Número de Pedido

1-266029643313

Número de cuenta

Ingrese numero de cuenta

Seleccione tipo de tecnología

HFC

Detalle Solicitud

Documento Adjunto

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Crear Ticket

TICKETS

¿CÓMO OBTENER EL ID VIVIENDA EXTERNA?

¿Cómo obtener el ID VIVIENDA EXTERNA?

The screenshot shows the 'Andes' system interface. On the left, a client profile is visible with details like Rut (13868236-6), Nombre (MAGALY ANDREA), and Dirección (AV LAS TORRES). The main window is titled 'Direcciones de la cuenta'. It contains a table of available addresses. A red box labeled '1' highlights the 'Dirección' field in the 'Direcciones de la cuenta' window. To the right, a 'Seleccionado' window shows a list of selected addresses. A red box labeled '2' highlights the 'Id Vivienda Externa' field in the 'Seleccionado' window.

Dirección (1ª línea)	Dirección (2ª línea)	Ciudad	Servicio de Red	Sin Capacidad
ISLA GRANDE TL...		SANTIAGO	3PLA	
AVENIDA APOQ...		SANTIAGO	3PLA	
AVENIDA APOQ...		SANTIAGO	3PLA	
AVENIDA APOQ...		SANTIAGO	3PLA	
AVENIDA APOQ...		SANTIAGO	3PLA	
AVENIDA APOQ...		SANTIAGO	3PLA	
AVENIDA APOQ...		SANTIAGO	3PLA	
AVENIDA APOQ...		SANTIAGO	3PLA	
AVENIDA GENE...		SANTIAGO	3PLA	
AVENIDA APOQ...		SANTIAGO	3PLA	

Ubicación NAP C	Tipo Red Vivienda	Id Vivienda Externa	Nota Vel
H00F		DIR02584795	
H0HF		DIR07253847	
00HF		DIR05833262	



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



Debes ver todo el contenido para continuar

DESAFÍO TERMINADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
09!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón

"Finalizar"

FINALIZAR