

VTR - DESAFÍO N° 04 - Venta Remota - Servicios Fijos

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 periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 03 AL 20 DE ABRIL



POLÍTICA DE VENTA DE SERVICIOS FIJOS



VALIDACIÓN DE IDENTIDAD



ACTIVIDAD



SOLICITUD VALIDACIÓN FACTIBILIDAD



DESAFÍO TERMINADO

POLÍTICA DE VENTA DE SERVICIOS FIJOS



CONTEXTO

Definir el correcto uso de las políticas de ventas asociadas a los productos fijos y que estén en concordancia con la normativa de la empresa.

Si deseas revisar los pasos para la acreditación de la venta y los criterios de visado, puedes acceder la publicación Visado de contratos, haciendo clic [AQUÍ](#).

- Desde el día viernes 01 de noviembre de 2024 comenzó a regir una nueva política en relación al ingreso de ventas en viviendas donde se ha generado una desconexión en forma voluntaria por el antiguo cliente.



La política es la siguiente:

En domicilios que se encuentren los servicios en estado ACT-ELI posterior al ingreso de una desconexión voluntaria, NO está permitido realizar ventas a un nuevo cliente (RUT distinto al que

realizó la desconexión) durante los primeros 10 días corridos desde el ingreso de la desconexión.

- **En caso que se ingresen ventas en este periodo, serán descomisionadas.**

VENTA EN VIVIENDAS POSTERIOR A UNA DESCONEXIÓN VOLUNTARIA

Desde el día viernes 01 de noviembre, comenzó a regir una nueva política en relación al ingreso de ventas en viviendas donde se ha generado una desconexión en forma voluntaria por el antiguo cliente.

La política es la siguiente:

NO está permitido realizar ventas en un domicilio que ha realizado una desconexión voluntaria durante los primeros 10 días corridos, desde el ingreso de dicha desconexión.

! En caso que se ingresen ventas en este periodo, serán descomisionadas.

PROCEDIMIENTOS DE VENTA

- Aplica para todos los canales de venta.
- La política aplica en el siguiente caso:
 - Domicilios donde se haya ingresado en Andes una desconexión voluntaria en los últimos 10 días.
 - Venta a un cliente distinto al que realizó la desconexión (RUT que desconecta NO es el mismo que contrata).
- Las ventas ingresadas inmediatamente posterior al ingreso de una desconexión voluntaria hasta 10 días corridos después serán descomisionadas.
- Se puede ingresar ventas a partir del día 11 desde el ingreso en sistema de una desconexión voluntaria. Por ejemplo, si una desconexión se solicitó el día 1-jun, se pueden ingresar ventas en el domicilio desde el día 12-jun.

Ingreso en sistema
de la desconexión



Fecha (ejemplo)	01-jun	02-jun	03-jun	04-jun	05-jun	06-jun	07-jun	08-jun	09-jun	10-jun	11-jun	12-jun
Días desde Dx	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Venta	✗ Venta sin comisión											✓ Venta OK

VERIFICA Y ANALIZA

1. Revisa si en el domicilio se ha ingresado una desconexión voluntaria en los últimos 10 días

- Revisa el procedimiento [VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA](#)

INFORMA

Script para cliente:

"Sr. XXX, por políticas comerciales de nuestra compañía no podemos ingresar ventas en este domicilio hasta el día "XX" (correspondiente a la fecha donde se cumplen los 10 días corridos)" dado que se encuentra en curso una desconexión solicitada por el antiguo titular".

REGISTRA

Tipificar correctamente el contacto de la atención.

Atención Outbound → Campañas → Venta/Cotización/Portabilidad

Incluir siempre en la observación:

- Nombre y Rut de la persona que atendemos
- Motivo llamada/atención

- Información entregada
- Gestión realizada

POLÍTICA DE INGRESO DE VENTAS EN RED HFC SOBRE VIVIENDA CON FACTIBILIDAD RED NEUTRA

POLÍTICA	CONSIDERACIONES
• Desde el día miércoles 01 de enero de 2025 comenzó a regir una nueva política en relación al ingreso de ventas en red HFC en viviendas con factibilidad Red Neutra. • No se puede vender en Red HFC sobre una dirección con factibilidad Red Neutra, teniendo en cuenta lo siguiente: ◦ Solo aplica para Pedidos de Ventas, no Cambios de Promoción. ◦ No aplica para pedidos solo Fono o solo Cable. • Para la búsqueda de factibilidad se debe considerar el procedimiento Solicitud Validación Factibilidad de Dirección.	

POLÍTICA	CONSIDERACIONES
• Si en un Pedido de Ventas, al momento de verificar TSQ, se genera un error, se debe verificar si existe Error 14, como se indica en el procedimiento Error al Verificar TSQ: RN Error 14. En caso tener una respuesta de OnNet en menos de 24 horas (1 día y el resto de horas del día en el que se	

realizó la solicitud), si esta es positiva se debe ingresar la venta en Red Neutra, en caso de ser negativa, se debe ingresar en HFC y mandar el respaldo de cara a comisiones.

- Si en un Pedido de Ventas, **se genera el Error 31**, se debe ingresar el ticket correspondiente a GSA y en caso de no tener una respuesta en 24 horas (1 día y el resto de horas del día en el que se realizó la solicitud), la venta se debe ingresar por HFC y mandar el respaldo de cara a comisiones.
- Si en un Pedido de Ventas, se genera el **Error 537**, se debe ingresar el ticket correspondiente a GSA y en caso de no tener una respuesta en 24 horas (1 día y el resto de horas del día en el que se realizó la solicitud), la venta se debe ingresar por HFC y mandar el respaldo de cara a comisiones.
- Si al momento de una visita técnica para la instalación de una venta, **el técnico declara que no se puede instalar fibra**, entonces la venta puede ser ingresada por HFC y se debe mandar el respaldo de cara a comisiones.
- Si al momento de contratación el cliente declara que **quiere HFC sobre Fibra**, entonces sí se puede ingresar la venta por HFC y se debe mandar el respaldo de cara a comisiones. Esto aplica para todos los canales excepto Terreno.

IMPORTANTE

- El ticket que debes ingresar en mesa de ayuda es el siguiente:
 - Selecciona tipo de registro: Aplicación Corporativa
 - Selección Aplicación: Andes
 - Categoría: Error Dirección Infactible
 - Tipo de Solicitud: Código 537 Asignación Neutra
- Recuerda que puedes revisar como ingresar un ticket en la publicación [Ingreso de Tickets](#)



BANDEJA

REGISTRO

Fecha : 27 Feb 2025 Salir

Bienvenido:
RODRIGO FELIPE MORENO KRUGER.

REGISTRO DE TICKET

Rut
12508047-2

Correo
morenok@clarochile.cl

Seleccione línea de negocio
☐ CLARO
☒ VTR

Seleccione tipo de registro
APLICACION CORPORATIVA

FORMULARIO APLICACIONES CORPORATIVAS

Seleccione aplicación
ANDES

Categoría
ERROR DIRECCION INFACIBLE

Tipo de solicitud
CODIGO 537 ASIGNACIONNEUTRA

Rut Cliente
Ingrese rut del cliente

Número de Pedido
Ingrese numero de pedido

POLÍTICA DE RECONEXIONES

No se considerará como venta los ingresos que al momento de realizar la Validación Comercial en la pestaña Validación Ventas correspondan a una **Reconexión**, lo que se puede revisar en detalle en el procedimiento [Validaciones y Revisión De La Deuda En La Venta](#).



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

VALIDACIÓN DE IDENTIDAD



CONTEXTO

IMPORTANTES

- La validación de identidad es un paso obligatorio en la mayoría de las atenciones, independiente del canal de la atención.
- Esta se debe realizar según RESOLUCIÓN 566 EXENTA: ESTABLECE REQUISITOS MÍNIMOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y ESTÁNDARES DE SEGURIDAD APLICABLES POR PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN LOS CASOS INDICADOS
- Extracto de la resolución:

Al momento de celebrar y modificar cualquier contrato con sus clientes, y en aquellos casos que puedan traducirse en obligaciones a interesados o suscriptores, como la venta o entrega de equipos y la activación de SIM (prepago o postpago). En el caso de envío de la SIM a domicilio, se verificarán los datos del documento de identidad.

Requisitos mínimos de verificación de identidad en Chile a aplicar por las empresas de telecomunicaciones

- Solicitar el documento de identidad (cédula) o pasaporte vigente de la persona y verificar su identidad a través de biometría de huella dactilar viva, capturándola y comparándola con la huella registrada por el servicio del Registro Civil, en dicha cédula o pasaporte vigente, o en las bases de datos de los proveedores de servicios de biometría.
- Verificar la identidad del solicitante mediante biometría facial, validando la coincidencia entre la captura de la fotografía de la cédula de identidad y el rostro escaneado, efectuando una prueba de detección de vida y descartando la suplantación hecha con, a lo menos fotos, videos, cambio de imágenes, proyección de videos o máscaras.

Como parte de este proceso se deberá además utilizar firma electrónica avanzada, según lo dispuesto en la ley correspondiente, y la certificación de dicha firma por parte del Ministerio de Economía

CONTEXTO

IMPORTANTES

Sólo en Sucursales puedes aceptar un poder notarial en caso que el titular no pueda presentarse, pero este documento no es válido para la gestión en Call Center u otros canales de atención remota.

Si la validación de identidad no es exitosa, debes explicar al cliente que el procedimiento no se puede realizar, dado que la entidad regulatoria exige que se valide la identidad. Puedes apoyarte con el siguiente script:

SUCURSAL Y CALL CENTER

"Dn/ Sra XXX según la normativa de SUBTEL no podemos continuar con el proceso de [mencionar la transacción], dado que no hemos podido validar su identidad como titular y por el propio resguardo de sus datos no hay otra forma de validar"

Atenciones que se pueden entregar a un tercero

Diagnóstico y soporte técnico de servicios fijos y móviles

Atenciones que se pueden entregar sólo al titular

- Venta de cualquier tipo
- Cambios de plan
- Eliminación de servicios
- Activación de servicios que pueden implicar un cobro en boleta
- Entrega de copia de boleta (con detalle)
- Modificación de datos personales
- Suspensión transitoria
- Bloqueo y desbloqueo de sim card o equipo

- Otras transacciones que impliquen una modificación en el contrato aceptado por el cliente

Revisa el aplicativo por donde deberás realizar la validación de identidad, el resto de las atenciones se hará la validación del N° de serie de la cédula identidad a través de la página del registro civil

VALIDACIÓN POR APLICATIVO

DEBES SABER

- Siempre recuerda al cliente tener su **cédula identidad a mano**
- La validación debe **hacerse a través de un dispositivo móvil**, para poder tener acceso a la cámara
- La validación siempre **tiene que ser a quien contrata el servicio**. En caso de portabilidad, quien debe realizar el proceso de validación es el titular de la cuenta y no un tercero usuario del servicio.
- El cliente tiene **3 intentos para realizar la validación por cada link enviado**, si los intentos fallan, no se puede realizar la transacción.
- Cada sistema indicará que, si el link de validación **no se logra enviar o se envía con error**, debes realizar preguntas de seguridad.
- En las preguntas de seguridad debes sólo hacer la pregunta y esperar que el cliente indique la respuesta. **NO debes leer las alternativas**.
- La validación será correcta si el cliente **responde 3 de 4 preguntas de manera correcta**



VALIDACIÓN POR ANDES

PASO 1

The top screenshot shows a web application interface for managing orders. The 'Validar identidad' button is highlighted in a red box. The interface includes fields for order details, customer information, and a status bar at the bottom.

The bottom screenshot shows a warning message from Andes: "172.17.103.116-2080 dice: AITAU7H02 - Los Firmantes/Titular/Tercero deben estar todos validados (SBL-BPR-00131)". The message is displayed in a red box. The interface also shows a status bar at the bottom.

Una vez que el TSQ se encuentre aprobado, debes validar la identidad del cliente haciendo clic en botón **“Validar Identidad”**.

IMPORTANTE:

Si no validas la identidad y envías el pedido, Andes desplegará un mensaje.

PASO 2

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Ofertas económicas Contactos

Validar Identidad: 1-46681595370 Guardar 1 de más de 1=

Editar Verificar TSO Cancelar pedido Generar documento Agregar servicios fijos Resumen Detalles

Información del pedido Datos del firmante

Nº de Pedido	1-46681595370	Nombre	JOSE SOTO FUENTES	RUT	23769227-6
Cuenta del Cliente	23769227-6	Método de validación 1	Facial	Estado de validación 1	No Validado
Nombre del Cliente	JOSE SOTO FUENTES	Método de validación 2		Estado de validación 2	
Fecha Desistoso		Método de excepción	Serie de RUT	Estado de excepción	No Validado

Más información Catálogo Detalles Enviar a Pagos Envíos Documentos Archivos adjuntos Portabilidad Auditoría Actividades Resumen del Pedido Validar identidad

Terceros o Firmantes 1 - 1 de 1

Contactos Cliente Validar identidad Excepción

RUT	Nombre	Apellido Paterno	Apellido Materno	Email	Teléfono	Última validación
23769227-6	JOSE	SOTO	FUENTES	jsoty7779@gmail...	941716356	

Validaciones 1 - 2 de 2

Prioridad	Método	Reintentos	Estado
Excepción	Serie de RUT	0	No Validado
1	Facial	0	No Validado

Para iniciar el proceso de validación debes ir a la sección **“Terceros o Firmantes”** y hacer clic en el botón **“Validar identidad”**. Andes desplegará en forma automática el primer método de validación que será la validación facial

PASO 3

Autorización ✕

Para continuar enviaremos un correo electrónico al cliente para realizar la autorización de la orden de forma remota

Correo Electrónico:
@gmail.com

Celular:
976

Si deseas modificar estos datos debes hacerlo en los datos de Contacto.

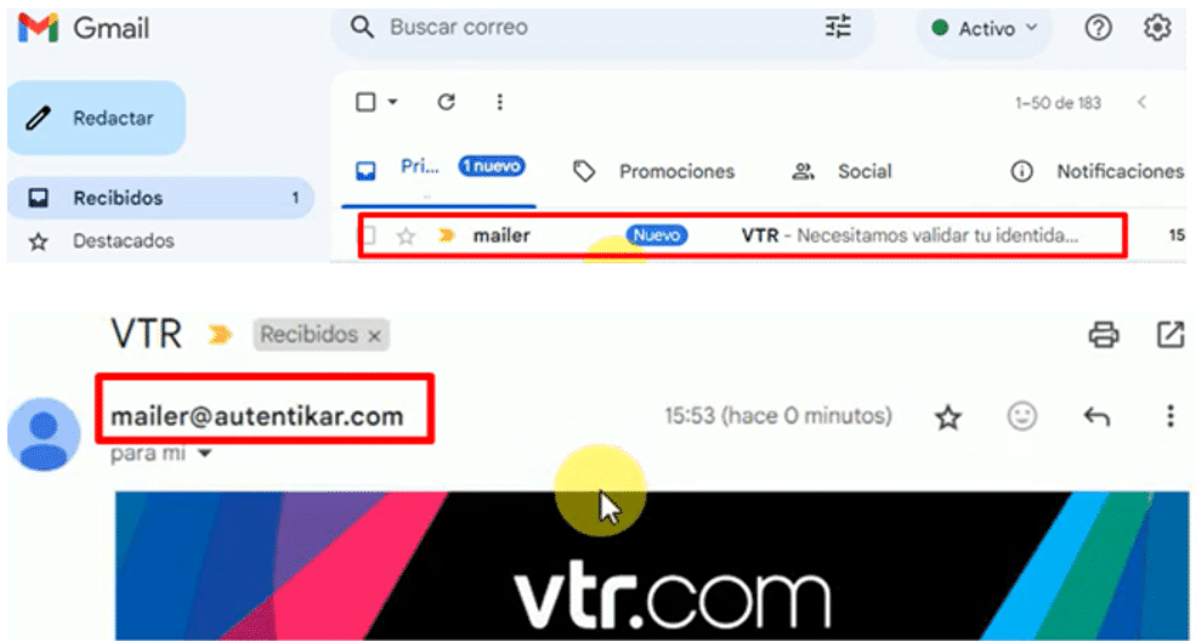
☒ ¿Confirmas que los datos son correctos?

 **INICIAR VERIFICACIÓN**

Haz clic en **validar identidad**, el sistema arrojará ventana con mensaje con los datos del Cliente donde **se enviará la información de validación facial**

Confirma que los datos son correctos (flag adjunto)

PASO 4



Con esto, al cliente le llegará un mail para realizar la validación el remitente es "mailer@autentikar.com".

PASO 5

la Vida Privada. Ten en consideración que al aceptar la presente validación de identidad autorizas, en los términos del artículo 4 de dicha ley, a VTR para utilizar tu fotografía y cédula de identidad para los fines descritos.

Para una mayor simplicidad en el proceso, te recomendamos realizar la captura de imágenes desde un teléfono móvil.

Valida tu identidad en unos minutos siguiendo estos pasos:



1

Ingresa
al link



2

Fotografía
tu cédula



3

Tómate una
Selfie



4

Espera la
confirmación



5

¡Y lista tu
validación!

VALIDAR IDENTIDAD

Indícale al cliente que, en el cuerpo del correo debe hacer clic en **“VALIDAR IDENTIDAD”**.

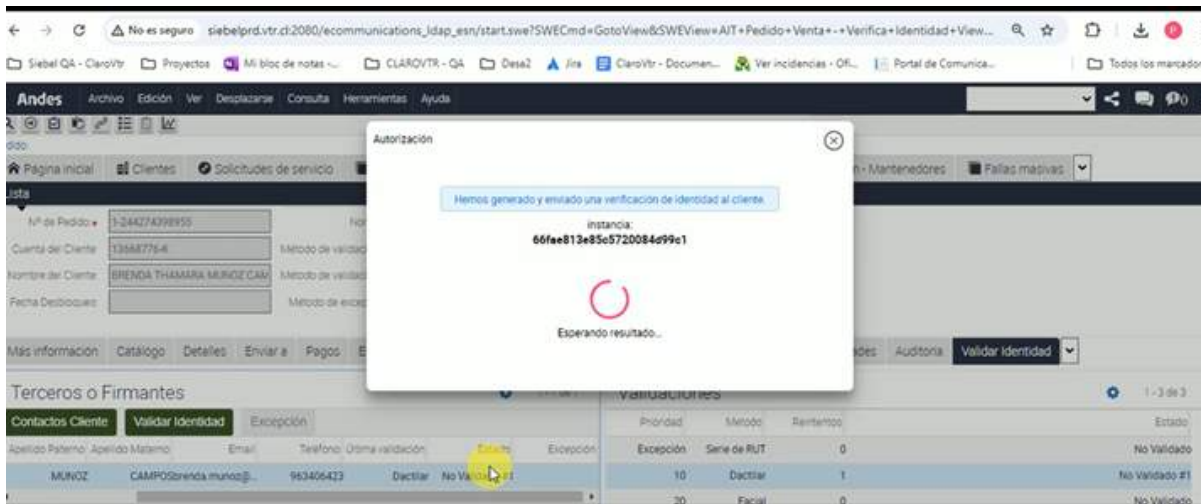
PASO 6



Consulta al cliente **si ya validó sus datos, si ya lo realizó, orienta al cliente que deberá tomar una fotografía de su cédula de identidad por ambos lados**, siguiendo las instrucciones que son solicitadas por el validador.

Confirma con cliente si **logro subir ambos lados de la cédula de identidad**, si es así, el indícale al cliente que **deberá tomar una Selfie**, siguiendo las instrucciones que son solicitadas por el validador.

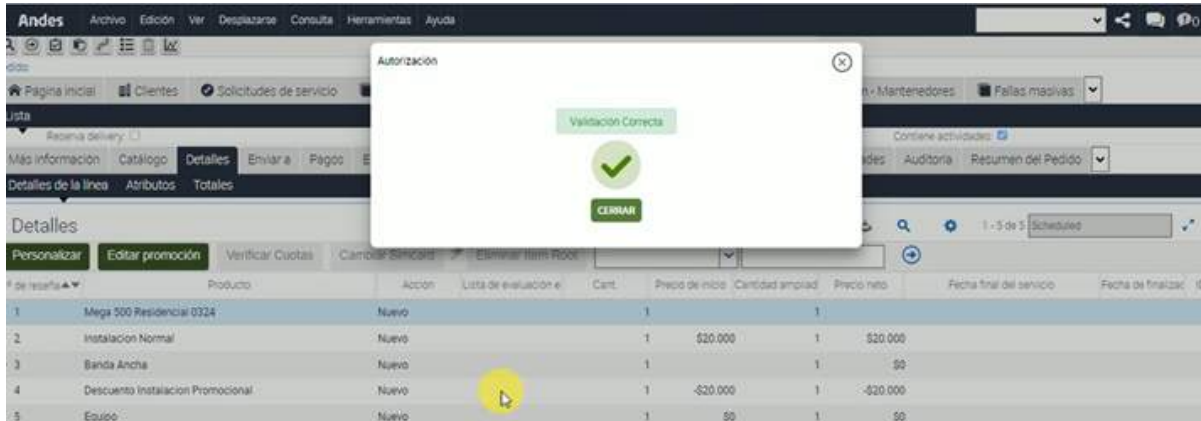
PASO 7



Mientras el cliente captura sus datos de carnet de identidad y captura fotográfica el sistema muestra mensaje en ventana emergente **“esperando resultado”**

PASO 8

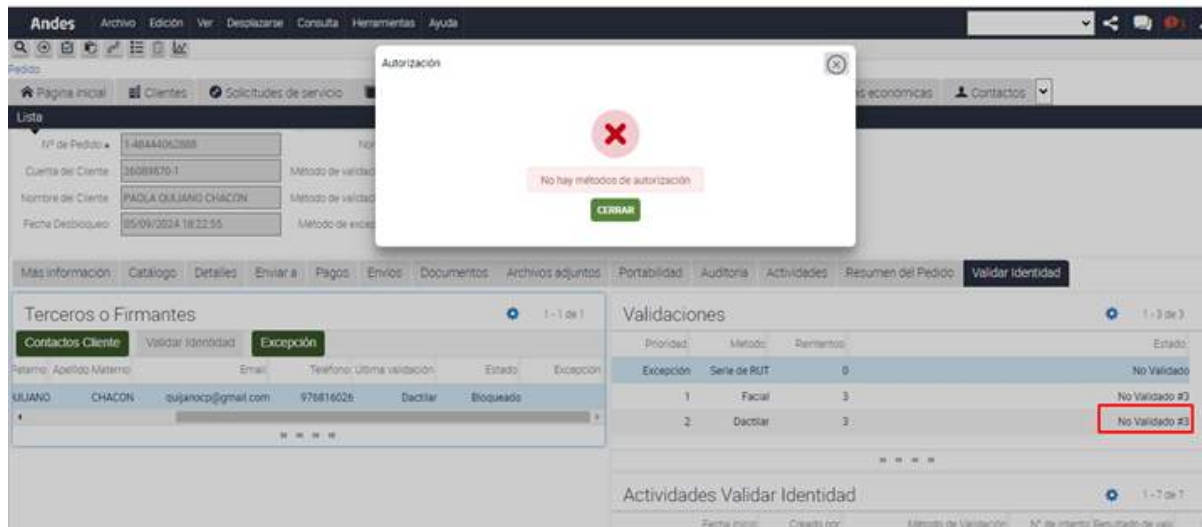
VALIDACIÓN EXITOSA



Una vez el cliente haya **realizado la validación facial exitosa**, a continuación, el validador de identidad **compara los datos del carnet de identidad** con el registro fotográfico capturado por Cliente y realiza **validación en forma correcta**, desplegando un mensaje.

Puedes volver a la vista de **“detalles”** y continuar con la **venta de forma normal**

VALIDACIÓN RECHAZADA



Si la validación de identidad es rechazada por el validador se despliega el siguiente mensaje



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

La validación debe hacerse a través de un dispositivo móvil, para poder tener acceso a la cámara. Esta afirmación es:

☐

Falsa

☐

Verdadera

SOLICITUD VALIDACIÓN FACTIBILIDAD



FACTIBILIDAD DIRECCIÓN CLIENTE CON DIRECCIÓN CREADA

CONTEXTO

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular o Tercero dado que no implica aún contrato.

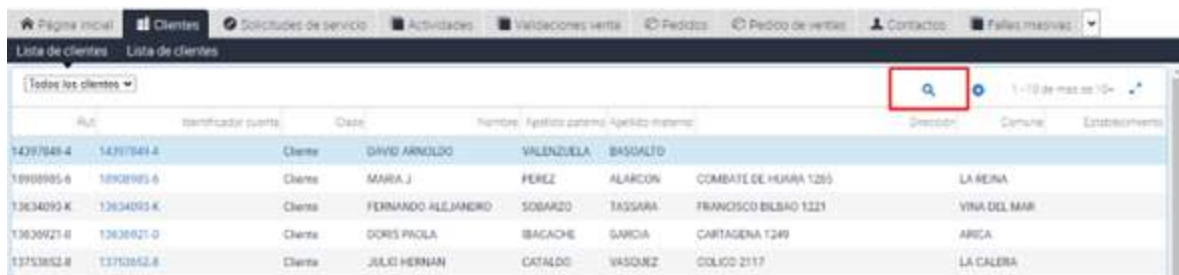
- Aplica para contratación de servicios y traslados.

GESTIÓN

- Confirma con el cliente la factibilidad en el domicilio que consulta, para ello, debes realizar los siguientes pasos:

CLIENTE CON DIRECCIÓN CREADA

1. Ingresa a Andes, en la pestaña Clientes debes hacer clic en la lupa



Lista de clientes									
Todos los clientes									
RUT	Identificador puerta	Clase	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección	Ciudad	Establecimiento	
14297049-4	14297049-4	Cliente	DAVID ARNOLDO	VALENZUELA	BASGALTO				
18908895-6	18908895-6	Cliente	MARIA J	PEREZ	ALARCON	COMBATE DE HUARA 1285	LA REINA		
13634093-K	13634093-K	Cliente	FERNANDO ALEJANDRO	SOBARZO	TASSARA	FRANCISCO BILBAO 1221	VINA DEL MAR		
13639927-0	13639927-0	Cliente	DORIS PAOLA	IBACACHE	GARCIA	CARTAGENA 1249	ARICA		
13753852-8	13753852-8	Cliente	JULIO HERNAN	CATALDO	VASQUEZ	COLLIO 2117	LA CALERA		

2. Ingresa en el Rut en la columna RUT y aprieta ENTER

[Página inicial](#)
[Clientes](#)
[Solicitudes de servicio](#)
[Actividades](#)
[Validaciones venta](#)
[Pedidos](#)
[Pedido de ventas](#)
[Contactos](#)
[Fallas masivas](#)

Lista de clientes

Todos los clientes

Rut	Identificador cuenta	Clase	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección	Comuna	Establecimiento
19930840								

3. Pincha sobre el N° de Cliente

Andes

[Página inicial](#)
[Clientes](#)
[Solicitudes de servicio](#)
[Actividades](#)
[Validaciones venta](#)
[Pedidos](#)
[Pedido de ventas](#)
[Contactos](#)

Lista de clientes

Todos los clientes

Rut	Identificador cui	Clase	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección	Comuna	Establecimiento
16694338-8	16694338-8	Cliente	FRANCISCO JA...	QUIJON	RIVAS	ANDROMEDA 2990 DEP...	MAIPU	
16694338-8	16694338-8-S...	Servicio	FRANCISCO JA...	QUIJON	RIVAS	ANDROMEDA 2990 DEP...	MAIPU	
16694338-8	193369968250	Facturación	FRANCISCO JA...	QUIJON	RIVAS	ANDROMEDA 2990 DEP...	MAIPU	
16694338-8	16694338-8-S...	Servicio	FRANCISCO JA...	QUIJON	RIVAS	ISLA NEGRA 8119	LA GRANJA	

16694338-8

4. Dirígete hacia el icono de “Detalles del cliente Applet de formulario”

16694338-8

Ir a BEC

Rut	16694338-8	Dirección	ANDROMEDA	Teléfono principal	963507761	Resultado última encuesta EPA	
Nombre	FRANCISCO JAVIER	Comuna	MAIPÚ	Detalles del cliente Applet de Formulario		Fecha última encuesta EPA	
Apellido paterno	QUIJÓN	Correo electrónico	francisco.quijon	Fallas frecuentes		Resultado última encuesta NPS	
Apellido materno	RIVAS	Edad	35	Releasados		Fecha última encuesta NPS	
Segmento valor		Nacionalidad	CHILENO	Cuenta Migrada		SI Terrier	
Tipo de documento	Cédula	Estado civil	Pendiente validación	Tipo	Residencial	Género	
Profesión		Región	REGION METROPOLITANA	Clase	Cliente	Fecha de nacimiento	27/06/1987
Marcas	VTR	Código postal		Subtipo	Con Función	Estado	Activo

5. Selecciona dirección (1° línea) e Ingresa la dirección exacta que buscas.

Direcciones de la cuenta

+ 🔍

Dirección (1ª línea) 1 - 10 de más de 10+

Disponibles

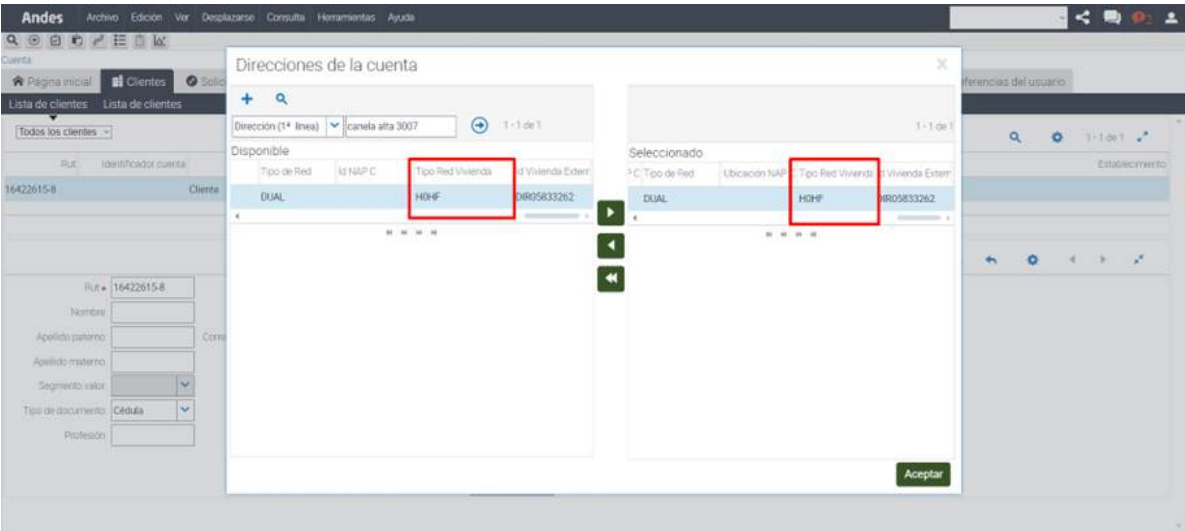
Dirección (1ª línea)	Dirección (2ª línea)	Ciudad
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 11		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 12		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 13		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 14		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 21		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 22		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 23		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 24		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 31		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 32		SANTIAGO

Seleccionado

Principal	Dirección (1ª línea)	Dirección (2ª línea)	Ciudad
Sin registros			

Aceptar

6. Desliza la barra inferior para poder revisar la columna TIPO RED VIVIENDA.



6.A

6.B

IMPORTANTE

FACTIBILIDAD EN
MÁS DE UNA RED

a. Si en la columna **TIPO RED VIVIENDA** no se indica información, es decir, está el campo en blanco, o se indica **CHFC o CFTT** debes informar al cliente que **NO tiene factibilidad técnica**.

Direcciones de la cuenta

+

Dirección (1ª línea)

1 - 10 de más de 10+

Disponibles

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda
LAS CONDES			

Direcciones de la cuenta

+

Dirección (1ª línea)

111 - 120 de más de 120+

Disponibles

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda
VALDIVIA	HFC	CHFC	

Direcciones de la cuenta

+

Dirección (1ª línea)

569 - 578 de más de 580+

Disponibles

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda
PUDAHUEL	FTTH	PUDA-002-022	CFTT

6.A

6.B

IMPORTANTE

FACTIBILIDAD EN
MÁS DE UNA RED

b. Si en la columna **TIPO RED VIVIENDA** se indica la información de a continuación, significa que el cliente si tiene factibilidad para servicios VTR, por lo que si se pueden realizar gestiones. Para revisar en que red tiene factibilidad, si HFC o FTTH, debes utilizar la siguiente información:

- Si el cliente tienen factibilidad solo en una red, pueden aparecer los siguientes resultados:

Mono Red	
Red	Resultado mostrado en Andes
HFC	HFC
FTTH (Fibra)	FTTH
	NFTT

Direcciones de la cuenta
+ 🔍
Dirección (1ª línea)
11 - 20 de más de 20+

Disponibles
Comuna Tipo de Red Id NAP C Tipo Red Vivienda Id V
LAS CONDES HFC HFC

Direcciones de la cuenta
+ 🔍
Dirección (1ª línea)
191 - 200 de más de 200+

Disponibles
Comuna Tipo de Red Id NAP C Tipo Red Vivienda Id V
LEBU FTTH FTTH

Direcciones de la cuenta
+ 🔍
Dirección (1ª línea)
71 - 80 de más de 80+

Disponibles
Comuna Tipo de Red Id NAP C Tipo Red Vivienda Id V
HUECHURABA FTTH NFTT

6.A

6.B

IMPORTANTE

FACTIBILIDAD EN
MÁS DE UNA RED

- IMPORTANTE:** Si el Tipo Red Vivienda indica CHFC o CFTT no se pueden vender productos VTR.

6.A

6.B

IMPORTANTE

FACTIBILIDAD EN
MÁS DE UNA RED

En caso que la dirección **tenga factibilidad en más de una red**, aparecerán 4 caracteres que pueden tener los siguientes valores:

Donde cada letra indica lo siguiente:

H: Factibilidad en red HFC

F: Factibilidad en red FTTH (fibra)

O: Sin factibilidad

IMPORTANTE: Debes considerar que el tercer carácter es inválido para productos VTR (no se debe considerar)

Multired			
HFC VTR	FTTH VTR	Otras Redes	
1° Carácter	2° Carácter	3° Carácter	4° Carácter
H	F	F	F
0	0	H	0
		0	

EJEMPLOS

CONTEXTO

Dependiendo de las combinaciones, la dirección puede tener factibilidad en HFC y/o FTTH (fibra), tanto de la red propia de VTR como de otras redes. Ejemplos:

EJEMPLO 1

EJEMPLO 1

Direcciones de la cuenta

Dirección (1ª línea)

14 - 23 de más de 24+

Disponible

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda
PENALOEN	DUAL		H00F

1) Dirección con factibilidad HFC de VTR y factibilidad de Fibra de otra red (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de VTR):

EJEMPLO 2

EJEMPLO 2

Direcciones de la cuenta

Dirección (1ª línea)

27 - 36 de más de 36+

Disponibles

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	
LA FLORIDA	DUAL		H0HF	DI

2) Dirección con factibilidad HFC de VTR y factibilidad de Fibra de otra red (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de VTR):

EJEMPLO 3

EJEMPLO 3

Direcciones de la cuenta

Dirección (1ª línea)

125 - 134 de más de 134+

Disponible

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Id
SAN RAMON	DUAL		0FH0	

3) Dirección con factibilidad FTTH de VTR (es decir, en esta dirección se pueden vender solo servicios FTTH de VTR):

EJEMPLO 4

EJEMPLO 4

Direcciones de la cuenta

Dirección (1ª línea)

126 - 135 de más de 136+

Disponibles

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Id
MACHALI	HFC		H0H0	

4) Dirección con factibilidad HFC de VTR (es decir, en esta dirección se pueden vender solo servicios HFC de VTR):

EJEMPLO 5

EJEMPLO 5

Direcciones de la cuenta

+

Q

Dirección (1ª línea) ▼

➔

139 - 148 de más de 148+

Disponible

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Id
TALCA	DUAL		00HF	DI

5) Dirección con factibilidad FTTH de otra red (es decir, en esta dirección se pueden vender solo servicios FTTH de VTR):

EJEMPLO 6

EJEMPLO 6

Direcciones de la cuenta

+

Q

Dirección (1ª línea) ▼

➔

168 - 177 de más de 178+

Disponible

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Id
SAN BERNARDO	DUAL	SBER-005-024	H0F0	

6) Dirección con factibilidad HFC de VTR (es decir, en esta dirección se pueden vender solo servicios HFC de VTR):

EJEMPLO 7

EJEMPLO 7

Direcciones de la cuenta

Dirección (1ª línea)

171 - 180 de más de 180+

Disponibles

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Id
LA SERENA	DUAL		HFH0	

7) Dirección con factibilidad HFC y FTTH de VTR (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de VTR):

EJEMPLO 8

EJEMPLO 8

Direcciones de la cuenta

Dirección (1ª línea)

254 - 263 de más de 264+

Disponibles

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Id
CORONEL	FTTH	CORO-003-009	0FF0	

8) Dirección con factibilidad FTTH de VTR (es decir, en esta dirección se pueden vender solo servicios FTTH de VTR):

SOLICITUD

c) En caso que el cliente solicite **revisión de posibilidad de venta** de servicios VTR en su domicilio, se debe ir al paso de **Ingreso de solicitud**.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 04 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º04!

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

FINALIZAR