

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 13 - 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 28 DE JULIO AL 10 DE AGOSTO



PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS



INCONVENIENTE CON PAGO



ACTIVIDAD



EXPLICACIÓN BOLETA



REAJUSTE IPC MÓVIL





DESAFÍO TERMINADO

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 Cursadas, 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 2.Si 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. Encuéntralos en el Plan Comercial		
No utiliza Servicio	1. Indaga motivo por el cual no lo utiliza. 2.Resalta los atributos del producto VTR. Encuéntralos 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 los 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.	
--	--	--

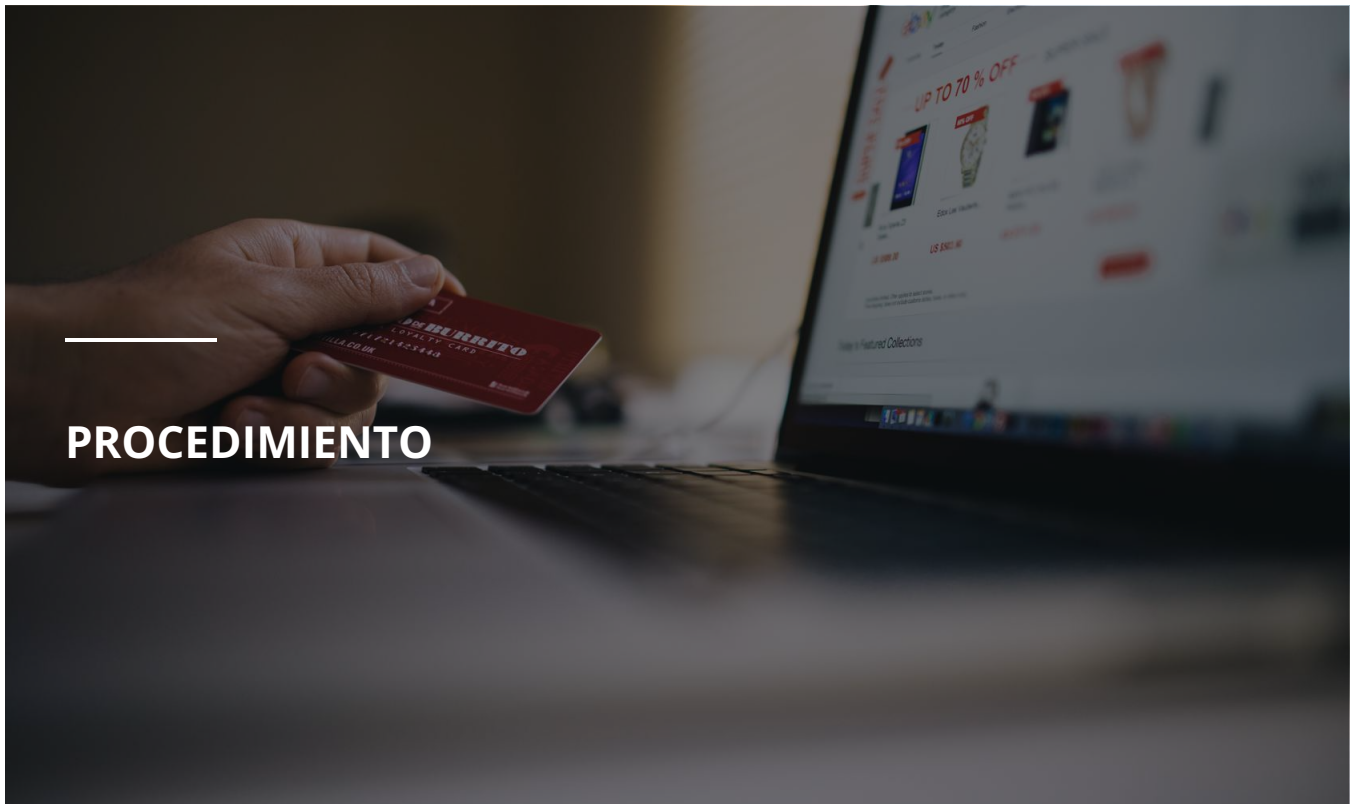


Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTE CON PAGO



PROCEDIMIENTO

Detallar como atender a clientes que presentan inconvenientes con un pago realizado por su servicio fijo o móvil.

ALCANCE

Aplica para clientes con servicios **fijos o móviles**.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

	CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE INCONVENIENTES EN UN PAGO
¿Quién lo solicita?	Titular o Tercero usuario del servicio.
¿Dónde se puede solicitar?	Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center Voz, No Voz y Sucursales.
¿Qué documentos se debe presentar?	Para traslados de pago y pagos no aplicados se debe presentar el comprobante de pago legible .
Validación de Identidad	No aplica validación de identidad para este procedimiento
¿Cuánto demora en reflejarse un pago?	El plazo en que se refleja un pago va a depender del recaudador en donde éste sea realizado: • Pagos en Sucursal VTR / VTR.COM (Pago express y Sucursal Virtual): Tiempo de aplicación de máximo de 3 días hábiles. • Pagos en recaudadores externos: Tiempo de aplicación de máximo de 2 días hábiles.
¿Cuándo se debe	La solicitud de servicio debe ser ingresada POSTERIOR AL PLAZO DE APLICACIÓN DEL PAGO , dependiendo del recaudador que haya

ingresar una Solicitud de Servicio por un Pago no Aplicado?

utilizado el cliente. **NO ANTES.**

Correcto ingreso de la Solicitud de Servicio

- **SIEMPRE DEBES COMPLETAR TODOS LOS CAMPOS OBLIGATORIOS** dentro de la solicitud de servicio, para que pueda ser atendida por el área especialista.
- **SIEMPRE DEBES CONFIRMAR QUE LA SOLICITUD QUEDE EN ESTADO DERIVADA**, si queda en estado abierto la solicitud no llegará al equipo resolutor.
- **SIEMPRE DEBES INDICAR EL RECAUDADOR DENTRO DE LA SOLICITUD**, que es donde el cliente realice el pago, estos pueden ser presenciales como Caja presencial VTR, Sencillito, Líder, Servipag, Caja Vecina ServiEstado y Unired, u Online como Servipag.com, VTR.com, Pago electrónico Banco Estado, Pago electrónico Banco Santander, Sucursal Virtual y APP VTR. **No debes confundir este dato con el medio de pago (efectivo, débito o crédito).**

VERIFICACIONES

VERIFICACIONES PREVIAS PARA DETERMINAR EL INCONVENIENTE

1. Verifica si existe saldo pendiente de pago en la cuenta de facturación del servicio del cliente. Apóyate de la publicación [CÓMO REVISAR LA DEUDA](#).

- 1.1. Si no tiene saldo pendiente de pago verifica si el servicio se encuentra activo o suspendido.
 - a. Si se encuentra activo, quiere decir el pago se encuentra correctamente impactado.
 - b. Si se encuentra suspendido, continúa con el apartado SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA.
- 1.2. Si tiene saldo pendiente de pago, continúa con el paso N°2.

2. Verifica el método de pago que utilizó el cliente. Consulta al cliente el método utilizado o verifica en sistema cuál está registrado:

- 2.1. Medio Pago no Contratado: continúa con el paso N°3.
- 2.2. Pago Automático: Verifica que el PAC – PAT esté activo. Apóyate en la publicación [PAGO AUTOMÁTICO \(PAC – PAT\)](#).
- 2.3. Descuento por Planilla: Deriva al cliente a la entidad de su convenio del que es parte para que pueda revisar el detalle del descuento que se le realiza.

3. Confirma si el pago se realizó por error en otra cuenta.

- 3.1. Si el cliente sólo posee una cuenta de facturación, continúa con el paso N°4.
- 3.2. En caso que el cliente posea más de una cuenta de facturación, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas. Revisa si el monto y la fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a una cuenta distinta. Si el pago está en otra cuenta, resuelve según la información del apartado TRASLADO DE PAGOS. Si el pago no está en otra cuenta, continúa con el paso N°4.

4. Revisa si el pago fue asignado correctamente, para esto, en la pestaña pagos de la cuenta de facturación, revisa si aparece el total pagado en la columna sin asignar. Además, verifica que exista un saldo a favor (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente pero no fue asignado al saldo).

- 4.1. Si existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado PAGO NO ASIGNADO.
- 4.2. Si no existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado PAGO NO APLICADO.
- 4.3. Si el pago se encuentra reversado, es decir, en la columna reversado se muestra la letra Y, resuelve según la información del apartado REVERSA DE PAGO.

PAGO NO ALICADO

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Solo se debe ingresar una Solicitud de Servicio por pago no aplicado **si excede el SLA de tiempo de aplicación del pago, no antes.**
- Los tiempos máximos de aplicación de pago, según el recaudador, son los siguientes:

Recaudador		Plazo
Presencial	Caja Presencial VTR	2 días hábiles
	Sencillito	
	Líder	
	Servipag	
	Caja Vecina	
	ServiEstado	
	Unired	3 días hábiles
On Line	Servipag.com	2 días hábiles
	VTR.com botón de pago Servipag	
	VTR.com botón de pago Ripley	
	VTR.com botón de pago BCI	
	VTR.com botón de pago Banco de Chile	
	VTR.com botón de pago Banco Santander	
	Pago electrónico Banco Estado	
	Pago electrónico Banco Santander	
	VTR.com WebPay	3 días hábiles
	VTR.com Sucursal Virtual	
	APP VTR	

Siempre debes adjuntar **el comprobante de pago** ante esta solicitud.

MATRIZ DE ATENCIÓN PAGO NO APLICADO

GESTIÓN

1. Si el pago **se encuentra dentro del tiempo de aplicación según Recaudador**, informa esta situación al cliente y solo si el servicio está suspendido o próximo a suspender ingresa una inhibición del flujo de cobranza por 6 días. Apóyate de la publicación [INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA](#).

2. Si el pago **se encuentra fuera del tiempo de aplicación según Recaudador**, solicita el comprobante de pago e ingresa en la cuenta de facturación la siguiente Solicitud de Servicio (apóyate de la publicación [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#)):

- Tipo: Cuenta
- Área: Recaudación.
- Subárea: Pago no aplicado

Descripción: Fecha de pago, monto pagado, medio de pago, recaudador (aquí se debe indicar el recaudador utilizado por el cliente y que están indicados en la sección IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN).

Adjunta el comprobante de pago, apóyate de la publicación [CÓMO ADJUNTAR DOCUMENTOS](#).

IMPORTANTE: Recuerda completar los campos obligatorios dentro de la solicitud y que ésta quede derivada.

Si el servicio está suspendido o próximo a suspender ingresa una **inhibición del flujo de cobranza por 6 días** para evitar el corte de servicios. Apóyate de la publicación [INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA](#). Para ingresar la fecha de inhibición, debes calcular los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta.

INFORMA

Informa al cliente que su caso fue escalado y que en un plazo máximo de 6 días hábiles se resolverá.

Voz y Sucursales:

Sr(a) XXXX, ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado.

No voz:

XXXX, ya fue gestionado tu caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Ten la tranquilidad que su servicio no se verá afectado.

ESCALA —

Escalamiento N°1:

Si el pago aún no se refleja en la cuenta y el plazo entregado no se cumplió, realiza el siguiente escalamiento vía correo electrónico:

Destinatario: escalamiento.recaudacion@clarovtr.cl con copia a bpovtr@evertecinc.com

Asunto: CRM ANDES / PNA NO RESUELTO / Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX

En el cuerpo del correo indicar Rut del cliente, Cuenta de facturación, Monto pagado, Fecha de pago, lugar de pago (recaudador) y N° de SS ingresada

SLA: 3 días hábiles.

Escalamiento N°2:

Si tras el escalamiento anterior aún no se logra respuesta, escala según lo siguiente (respetando el orden de escalamiento):

1° Escalamiento: margarita.vasquez@clarovtr.cl

2° Escalamiento: claudio.palma@clarovtr.cl

3° Escalamiento: Alejandra.TorresSalgado@clarovtr.cl

Asunto: CRM ANDES / PNA NO RESUELTO / Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX

En el cuerpo del correo indicar Rut del cliente, Cuenta de facturación, Monto pagado, Fecha de pago, lugar de pago (recaudador) y N° de SS ingresada.

SLA: 3 días hábiles.

En ambos escalamientos, si el servicio está suspendido o próximo a suspender ingresa una **inhibición del flujo de cobranza por 6 días** para evitar el corte de servicios.

REGISTRA —

Atención Comercial → Pago → Pago no Aplicado

Registrar en la atención:

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

- Gestión realizada

REVERSA DE PAGOS

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Las reversas de **pago en efectivo** pueden ocurrir cuando el pago es correctamente recepcionado por recaudadores externos pero el sistema no los reconoce y no los asigna a la cuenta. Para gestionar este tipo de casos, debes apoyarte del apartado **PAGO NO APLICADO**.
- Las reversas de **pago con tarjetas** (en Transbank o pago express de VTR) pueden ocurrir porque el pago del cliente sufre un inconveniente y no es procesado con éxito. Se debe a dificultades de comunicación entre Transbank y VTR.
- Si el **pago es reversado**, el proceso se anula y el pago es devuelto (abonado) a la cuenta bancaria o tarjeta de crédito del cliente, pero la restitución de los fondos tarda hasta **3 días hábiles** luego de efectuado el pago. Como el pago no se concreta, VTR nunca recibe el pago y la deuda del cliente no es rebajada. El cliente debe pagar nuevamente los servicios de VTR
- En caso de no encontrar el registro de un abono por el mismo valor que pagó, el cliente **debe contactar a su banco** para solicitar mayor información del pago.
- Para clientes que pagaron a través del Pago Express en [VTR.COM](https://vtr.com) y tuvieron este inconveniente, se les envía un correo en horario PM (15:00 aprox.).

MATRIZ DE ATENCIÓN REVERSA DE PAGO

GESTIÓN —

1. Informa al cliente que su pago no fue procesado con éxito. Si se descontó monto en su cuenta, la entidad recaudadora tiene **hasta 3 días hábiles** para hacer la devolución del dinero.

INFORMA —

Si no se descontó monto en la cuenta del cliente:

Voz y Sucursales

Sr(a). XXXX, el pago que usted realizó no fue procesado con éxito, es por esto que el saldo no fue descontado de su cuenta. Lo invitamos a pagar su boleta a través de VTR.COM.

No Voz

XXXX, el pago que realizaste no fue procesado con éxito, es por esto que el saldo no fue descontado de tu cuenta. Te invitamos a pagar tu boleta a través de VTR.COM.

Si se descontó monto en la cuenta del cliente:

Voz y Sucursales

Sr(a). XXXX, el pago que usted realizó no fue procesado con éxito. Debe esperar hasta 3 días hábiles para la devolución de su dinero. Si aún no tiene respuesta, debe contactarse directamente con su banco.

No Voz

XXXX, el pago que realizaste no fue procesado con éxito. Debes esperar hasta 3 días hábiles para la devolución de tu dinero. Si aún no tienes respuesta, debes contactarte directamente con tu banco.

REGISTRA —

Atención Comercial → Pago → Pago no Aplicado

Registrar en la atención:

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

- Gestión realizada



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

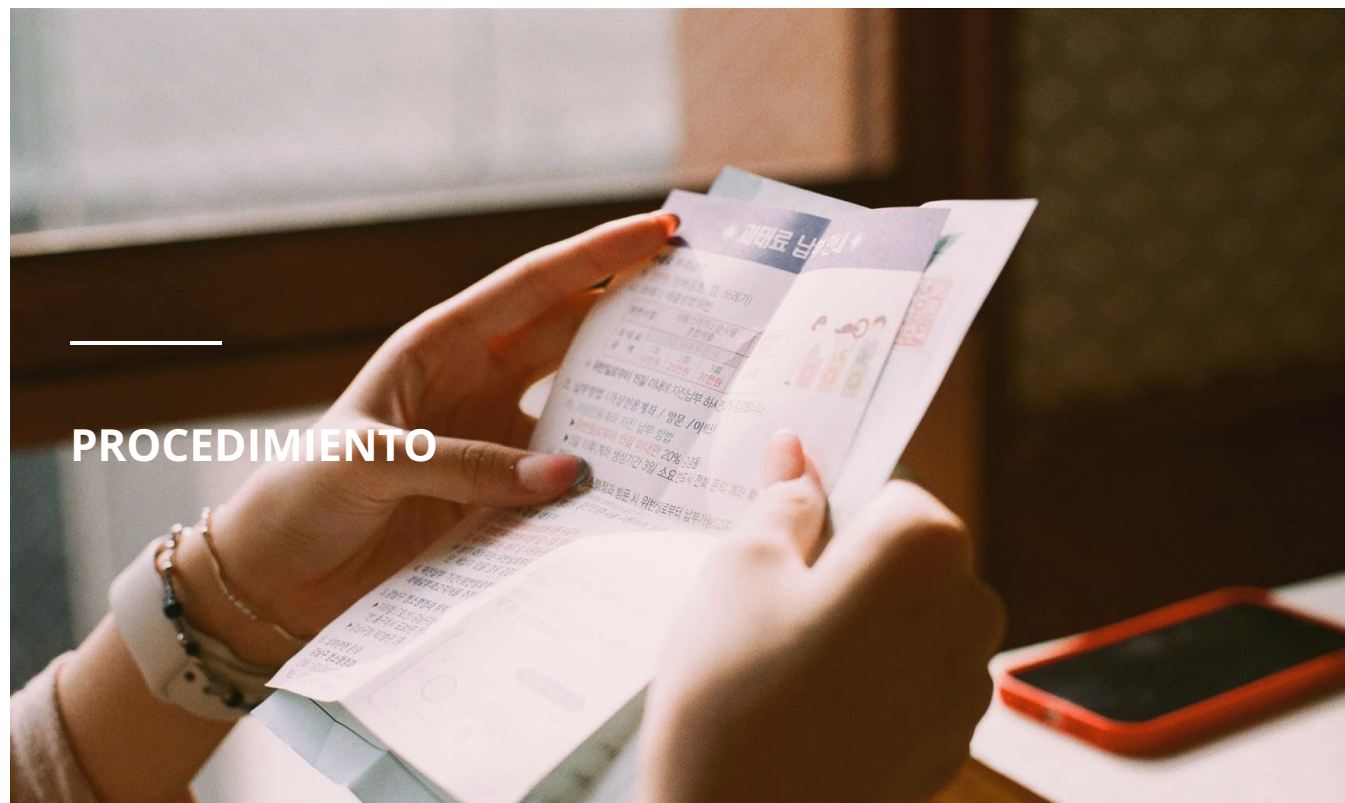
Pregunta

01/01

Para pagos no aplicados se debe presentar el comprobante de pago legible. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

EXPLICACIÓN BOLETA



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- El **Rut del cliente** para saber a quién atendemos
- Esta atención se puede dar a **titular o usuario**
- El **Domicilio** sobre el cliente está consultando.
- Un cliente sin servicios activos no tiene acceso a la Suc. Virtual

- Esta atención se puede ofrecer en cualquier canal de atención comercial

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER
		• NO entregar detalles específicos de la boleta a un tercero sin poder notarial. ◦ Por ejemplo, Informar que el motivo de variación del cobro corresponde a consumo VTR+ (VOD), pero NO se debe entregar, título, fecha y hora o señalar que hubo aumento en llamadas a celular, pero NO entregar detalle de números, compañía, fechas, etc. • NO entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo) • NO enviar la boleta a un mail diferente al registrado en la Cuenta de Facturación del titular • El detalle de los cobros de la boleta sólo se le puede informar al titular. • Si un tercero consulta, se le puede informar que la variación del cobro en la boleta responde a un consumo de un producto en particular, pero no entregando detalles del cobro, fechas, etc. • El detalle de una boleta o factura puede ser entregado a un tercero, como trabajador de la empresa, que tiene el cargo de secretaria/o o control de gestión. El tercero debe confirmar tanto los datos de la empresa como rut, nombre completo y cargo. • Invita al cliente a revisar el detalle de una boleta en vtr.com, seleccionando AYUDA -> CONOCE TU BOLETA • <u>INFORMA:</u> <i>"Sr(a). XXXX Lo que nos solicita puede revisarlo a través de la Sucursal Virtual en VTR.COM o APP VTR"</i> • Si cliente manifiesta que tiene inconvenientes para realizar la gestión, apóyalo con la sección Revisión en Sucursal Virtual de la publicación en Clave.



ALCANCE

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- A partir del mes de noviembre de 2024 se ha empezado a realizar el **cobro a clientes móviles por concepto de CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS** a clientes que se le ha vencido su boleta y se les ha realizado el corte del servicio.
- Por dudas o consultas del cliente, puedes apoyarte con el siguiente Script:
"Sr(a) XXXX, desde el mes de noviembre se ha empezado a realizar el cobro a los clientes que no han cancelado su boleta móvil en las fechas acordadas en el contrato del servicio"
- **Para entender una boleta, debes tener los siguientes conceptos claros:**

DOM	Período de facturación de la cuenta
Proporcionales	Es el cobro que corresponde desde el día de la modificación al término del DOM
Descuentos multiservicios	Descuento por cada servicio principal que el cliente contrate
Corte y reposición	Cobro que se realiza cuando cliente no paga a tiempo su boleta y se suspende el servicio

BOLETA MÓVIL: CÓMO RECONOCER UN COBRO

Para distinguir un cobro que reclama un cliente, sigue los pasos descritos a continuación:

1. Ingresa a la cuenta de Facturación para ingresar al perfil de Facturación correspondiente a la cuenta con el cobro en duda
2. Descarga las 2 boletas emitidas más recientes para analizar la diferencia de los cobros. En estas boletas, podemos apreciar:

Equipo en arriendo

OBSERVAR BOLETAS

Puedes observar el **equipo contratado por el cliente** y valor de cuota mensual; adicionalmente revisar cuántas cuotas se han facturado del total de 18



Servicio Público Telefónico,
Adicionales a los anteriores
y de Larga Distancia

Fono(s): 957057366 y otros...

Total Telefonía

\$ 12.570

Cuenta telefónica // Servicios móviles



Servicio Telefónico Móvil	\$ 12.990
Servicios Adicionales	\$ 0
Comunicaciones de Larga Distancia Internacional	\$ 0
Comunicaciones a Otros Servicios Públicos de Telecomunicaciones	\$ 0

Total Cuenta Única Telefónica **\$ 12.990**

Motorola Moto E7, Cuota Mensual Arriendo: Cuota 4 de 18	\$ 6.000
Motorola Moto E7, Descuento Cuota Mensual Arriendo: Cuota 4 de 18	\$ -6.000
Descuento: Renta: 12990 Días: 1	\$ -420

Saldo Anterior Cuenta Única Telefónica \$ 0

Total a Pagar Documento - Cuenta Telefónica **\$ 12.570**

upremo N° 510 de 2004, que reglamenta el contenido de la Cuenta Única Telefónica

Corte y Reposición

DETALLE

- Se reconoce porque **tiene un valor fijo**; para el caso de móvil **el cobro es de \$1000**
- El Monto aparecerá en el **detalle de la boleta**
- En caso que el cliente **tenga otros consumos adicionales**, el corte y reposición aparecerá **sumado a los otros consumos**, pero en el detalle de la boleta podrás identificar el cobro
- Explica al cliente que el **cobro corresponde a Corte y Reposición**. (6 días o más, posterior al vencimiento de la boleta)

! En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

Cobro minutos larga distancia

REVISAR MONTO

En sección Comunicaciones a larga distancia muestra el **monto total por servicio**.

		Boleta de Ventas Servicio Público Telefónico, Adicionales a los anteriores y de Larga Distancia	
Fono(s): 964961692 y otros...		Total Telefonía	\$ 11.886
© 2004, que reglamenta el contenido de la Cuenta Única Telefónica	Cuenta telefónica // Servicios móviles		
	Servicio Telefónico Móvil		\$ 11.886
	Servicios Adicionales		\$ 0
	Comunicaciones de Larga Distancia Internacional		\$ 0
	Comunicaciones a Otros Servicios Públicos de Telecomunicaciones		\$ 0
	Total Cuenta Única Telefónica		\$ 11.886
	Saldo Anterior Cuenta Única Telefónica		\$ 0
Total a Pagar Documento - Cuenta Telefónica			\$ 11.886

Cobros Proporcionales

COBROS

Puedes detectar si existen cobros proporcionales en la página principal de la boleta:

- Si aparece desglose que indica **"proporcional"** es porque cliente realizó un cambio de promoción el mes anterior. Puedes revisar el detalle de esta solicitud en la sección **"PEDIDOS"** de la vista 360 del cliente.
- Explica al cliente que los **montos se encuentran correctamente cobrados**. Si es necesario, detalla el periodo en que tuvo cada plan.

963865303	0
963865303 Proporcional	390
Total Servicios Mes Actual	390
Saldo Anterior, Cuotas	4.000
Monto Neto	328
Monto Exento	0
IVA 19%	62
Total a Pagar	4.390

En **Sucursal Virtual**
de **VTR.COM**
serás el primero.

Ingresa y
visualiza tu boleta
las 24 horas.

Monto último pago
\$ 0

Días sin servicio

CARGOS Y DESCUENTOS

En la página **principal de la boleta se puede ver el total del cargo y descuentos**, en este caso Subtel.

- Si cliente manifiesta que no se realizó descuento, dirígete a la sección de **"Cuenta telefónica/ Servicios móviles"** y revisa si existe desglose de **"Descuento: Ley de telecom."** e informa la cantidad de días descontados (si aplica).

Servicios Móviles



En Sucursal Virtual
de VTR.COM
serás el primero.

Ingresa y
visualiza tu boleta
las 24 horas.

Monto último pago

001663738	10.280
Total Servicios Mes Actual	10.280
Descuento Subtel	-332
Total Otros Cargos Cuenta	-332

Monto Neto	8.360
Monto Exento	0
IVA 19%	1.588
Total a Pagar	9.948

Cuenta telefónica // Servicios móviles



Servicio Telefónico Móvil	\$ 10.280
Servicios Adicionales	\$ 0
Comunicaciones de Larga Distancia Internacional	\$ 0
Comunicaciones a Otros Servicios Públicos de Telecomunicaciones	\$ 0

Total Cuenta Única Telefónica \$ 10.280

Descuento: Ley de Telecom. Telefonía Renta: 10280 Días: 1	\$ -332
Saldo Anterior Cuenta Única Telefónica	\$ 0

Total a Pagar Documento - Cuenta Telefónica \$ 9.948

Servicios Adicionales

BOLETA

- La boleta móvil **no indica periodos de activación ni actualización de promoción**, por lo que debes verificar si se realizó anteriormente contratación de SVA o cambio de plan.
Ejemplos: Bolsas de navegación(datos), voz, cambio de simcard, entre otros.mismos ítems, con una alza baja.

Cuenta telefónica // Servicios móviles



Servicio Telefónico Móvil	\$ 0
Servicios Adicionales	\$ 4.000
Comunicaciones de Larga Distancia Internacional	\$ 0
Comunicaciones a Otros Servicios Públicos de Telecomunicaciones	\$ 0

Total Cuenta Única Telefónica \$ 4.000

Saldo Anterior Cuenta Única Telefónica \$ 0

Total a Pagar Documento - Cuenta Telefónica \$ 4.000

DETALLE DE LA BOLETA

- En sección **"Detalle Cobros"** aparece el ítem al cual corresponde el cobro, en este ejemplo es "Simcard".

Vence el 15-Sep-2022

Detalle Cobros // Servicios Móviles

Servicios y Consumos Variables



Descripción	Unidades Incluidas	Beneficio VTR	Unidades Utilizadas	Total
Llamadas a Red Fija		texto11	88:31	5.311
Llamadas a Móviles		texto11	20:15	1.215
Simcard		texto14.000		4.000
Total Servicios y Consumos Variables				10.526
Total Móvil				\$ 10.526

Consumo minutos mensual

DETALLE DE LA BOLETA

Si cliente consulta por consumo de minutos mensual, indicar que puede revisarlo en su boleta en la sección **"Detalles Cobros"**.

- En la boleta puedes revisar la cantidad de minutos consumidos por canal de llamadas:



Fono(s) : 933373829
Total Telefonía: \$ 18.990

Vence el 10-Feb-2022

Detalle Cobros // Servicios Móviles

Servicios Principales



250 Minutos Controlados Valor Adic 111..	11.990
Datos 220 GB	17.990
Descuento Multiservicio Voz	-4.395
Descuento Multiservicio Datos	-6.595

Total Servicios Principales 18.990

Servicios y Consumos Variables

Descripción	Unidades Incluidas	Beneficio VTR	Unidades Utilizadas	Total
Llamadas a Red Fija		texto10	13:47	0
Llamadas a Móviles		texto10	333:10	0
10 GB Premio Permanencia		texto10		0
100 Min Premio Permanencia		texto10		0

Total Servicios y Consumos Variables 0

Total Móvil \$ 18.990

Detalle de minutos en Andes

Paso 1

Facturas

Grupo de saldo

Usos sin factura

Pagos

Ajustes

Facturas

1 - 10 de más de 10»

Refrescar

Generar NC Ajuste

Generar Ajuste Dirección Cliente

Ingresa en la **cuenta de facturación** de la cuenta y **selecciona el n° de factura** para revisar el consumo de ese periodo

Paso 2

Step 2 Title

Cargos por servicio

Pagos

Ítems de cuentas a cobrar

Cargos por servicio

1 - 5 de más de 5+

Cargo	Descuento	Descripción	Adeudado
\$0	\$0	Cargos a Cuenta	\$0
\$23.989	\$9.025	miga.782386550 Servicio Voz Móvil	\$0
\$14.990	\$0	miga.782386543 Servicio Móvil	\$0
\$0	\$0	miga.782386558 Servicio SMS	\$0
\$20.990	\$0	miga.782386560 Servicio Datos Móvil	\$0

12 11 10 9 8

Cargos por ítem

1 - 4 de 4

Ajustar

Descripción	Cargo	Descuento	Adeudado	Cargo de Terceros/Carriers
Usage	\$0	\$0	\$0	N
Consumos GSM	-\$1	\$9.025	\$0	N
Minutos Libres	\$23.990	\$0	\$0	N
100 Min Premio Permanencia	\$0	\$0	\$0	N

En **cargos por servicio**, selecciona sin ingresar el concepto de **“servicio voz móvil”** y en **“cargos por ítem”** identifica el ítem **“consumos GSM”** e ingresa al signo \$

Paso 3

Perfil de facturación														
Detalles del evento														
Ajustar Ver detalles														
Fecha	Tipo de evento	Cargo	Descuento	Importe neto CLP	Importe neto US\$	DBOX	Título Película	Duración/Cantidad	Número llamado	Código de carrier	Entre Móviles VTI	No monetario	Día	País org
03/08/2022 17:04:26	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	223906000	0	N		Miércoles	CHL
03/08/2022 21:16:53	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	977573008	0	N		Miércoles	CHL
04/08/2022 01:33:10	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	977573008	0	N		Jueves	CHL
04/08/2022 14:49:36	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	977573008	0	N		Jueves	CHL
04/08/2022 23:29:13	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	977573008	0	N		Jueves	CHL
04/08/2022 23:35:12	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	993354831	0	N		Jueves	CHL
05/08/2022 02:05:27	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	977573008	0	N		Viernes	CHL
05/08/2022 16:33:41	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	977573008	0	N		Viernes	CHL
05/08/2022 23:02:45	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	979884166	0	N		Viernes	CHL
06/08/2022 17:28:50	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	993354831	0	N		Sábado	CHL
06/08/2022 21:43:07	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	979884166	0	N		Sábado	CHL
06/08/2022 21:52:08	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	979884166	0	N		Sábado	CHL
06/08/2022 23:14:04	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	995533311	0	N		Sábado	CHL
07/08/2022 23:53:39	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	979884166	0	N		Domingo	CHL
07/08/2022 23:58:06	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	979884166	0	N		Domingo	CHL

Al ingresar aparecerá el **detalle de llamados de la boleta seleccionada** inicialmente



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

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 2,4%		

ALCANCE	DEBES SABER	NO APLICA REAJUSTE IPC
- Quienes contrataron planes o hicieron una actualización de plan móvil después del 15 de marzo del 2024 - 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	Boor 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 julio 2025.

"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 julio 2025, 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"

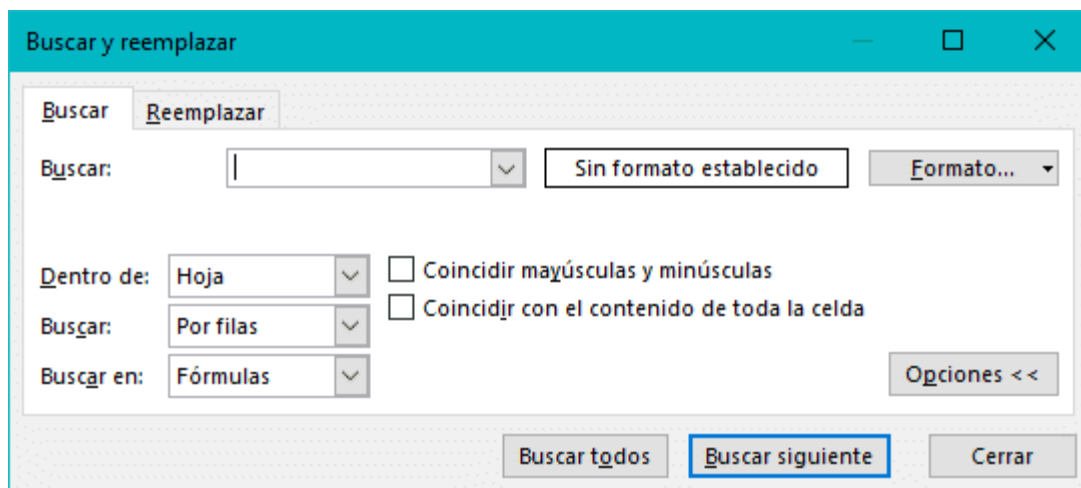
Importante: No olvidar indicar en el campo de Observación el número exacto de la cuenta de facturación.

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

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 13 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
13!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón

"Finalizar"

FINALIZAR