

# VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 27 - Soporte Comercial

## 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 30 DE DICIEMBRE AL 12 DE ENERO



DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



AJUSTE



ACTIVIDAD



SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES D-BOX SMART



EXPLICACIÓN BOLETA

 IMPORTANTE INCONVENIENTE CON PAGO

 DESAFÍO TERMINADO

# DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO

---



---

## POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Atender casos cuando el cliente solicita que se le descuente de su cuenta el monto correspondiente a un período sin servicio, ya sea por una falla masiva o por un inconveniente particular del domicilio.
-

## DEBES SABER

- Esta atención se puede entregar al **titular o tercero usuario del servicio**
- En la observación obligatoria, registra **#DIASSINSERVICIO + el motivo** del ajuste.
- En el sub-motivo de ajuste **SIEMPRE** debes seleccionar **“COBRO DÍAS SIN SERVICIO”**
- Si Cliente consulta por descuento, posterior a la solución de una falla masiva se debe informar que su caso será revisado por un área especialista y en caso de corresponder descuento, se verá reflejado en su próxima boleta.

### IMPORTANTE

### VERIFICA

- **Para casos de clientes que desconectaron sus servicios y no se les alcanzó a hacer la devolución regulatoria de días sin servicio**, se les envía un mail para dar aviso que dicha devolución se realizará a través de un vale vista.
- Si quieres **ver el mail que reciben los ex clientes**, pincha [AQUÍ](#).
  - Puedes revisar los clientes y ex clientes que recibieron el mail con la devolución de su vale vista en las siguientes bases
    - [CLIENTES](#)
    - [EX CLIENTES](#)

## IMPORTANTE

## VERIFICA

- Revisar las actividades de **“Llamada Entrante”** en la vista de la **CUENTA DE SERVICIO** correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a la **“Fecha Inicio”** y su **“Razón”**
- Revisa las **Solicitudes de Servicio de Reparación técnica** desde la vista de la **CUENTA DE SERVICIO** asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la **“Fecha de Creación”**.
- **Verifica si cliente se encuentra en falla masiva.** Revisa la publicación DIFICULTAD DE SERVICIO DETECTADA (FALLA MASIVA HFC)
  - Si cliente se encuentra con falla masiva se debe informar hora de solución que entrega la FEN.

| Actividades         |                    |            |          |                |  |
|---------------------|--------------------|------------|----------|----------------|--|
| Fecha Inicio        | Tipo               | Estado     | Razón    | Detalle Razón  |  |
| 18/03/2021 21:05:40 | Llamada Entrante - | Finalizada | Internet | Capacitación   |  |
| 04/09/2018 00:38:44 | Llamada - Saliente | Finalizada | Internet | Agendamiento   |  |
| 04/09/2018 00:30:42 | Terreno            | Cancelada  |          |                |  |
| 04/09/2018 00:30:15 | SMS - Saliente     | Pendiente  | Outbound | SMS - Saliente |  |
| 04/09/2018 00:30:01 | Resolución         | Finalizada |          |                |  |

## GESTIÓN

## CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS

### 1. Aplica el procedimiento de inconvenientes de servicios correspondiente a lo que indica el cliente.

- Si no pudiste solucionar el inconveniente del cliente informa que el descuento, de corresponder, se realizará en la siguiente boleta, una vez que el técnico haya resuelto el inconveniente presentado.

#### INFORMA:

| VOZ                                                                                                                                                                                                                | NO VOZ                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>"Sr. XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de sus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en su próxima o subsiguiente boleta"</i> | <i>"XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de tus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en tu próxima o subsiguiente boleta"</i> |

## CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS

### PASO 1

1. Verifica si **en la boleta actual o a facturar viene el descuento legal** correspondiente a días sin servicio.

|                                                                |             |              |        |
|----------------------------------------------------------------|-------------|--------------|--------|
| Servicios Adicionales Televisión                               |             |              |        |
| d-BOX HD                                                       |             | 1-Oct/31-Oct | 2.490  |
| d-BOX HD                                                       |             | 1-Oct/31-Oct | 2.490  |
| Rentas Mensuales Premium                                       |             |              |        |
| Descuento HBO Pack \$-7.490                                    | 21/Abr/2020 | 1-Oct/31-Oct | 0      |
| HBO Pack 7.490                                                 | 21/Abr/2020 | 1-Oct/31-Oct | 0      |
| Star Premium                                                   | 12/Ene/2018 | 1-Oct/31-Oct | 8.278  |
| Otros Servicios y Cargos                                       |             |              |        |
| Descuento Primera Caja                                         |             | 1-Oct/31-Oct | -2.490 |
| Descuento Star Premium Funcionario                             |             | 1-Oct/31-Oct | -4.139 |
| Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión              |             |              | 6.629  |
| <b>Otros Cargos</b>                                            |             |              |        |
| Descuento: Ley de Protec. al Consumidor TV Renta: 8278 Dias: 1 |             |              | -276   |
| Descuento: Ley de Telecom. Internet Renta: 20436 Dias: 1       |             |              | -682   |
| Total Otros Cargos                                             |             |              | 1.239  |

## PASO 2 —

2. En caso que no aparezca, **revisa en Cargos por Ítem, en el Perfil de facturación** si el descuento viene en la próxima boleta

**!** La descripción del concepto es **“Descuento Subtel Pack Fijo” o Indemnización Subtel Pack Fijo**; en el ejemplo se observa una indemnización y un descuento por -\$9.449 y -\$4.685 respectivamente

**Perfil de facturación**

Cuenta: 11624927-8 Principal: ☒

Nombre: PABLO ANDRES BONATI D Tipo de factura: Detalle

Cuenta de facturación: 63887960 Soporte de factura: Electrónico

Método de pago: Medio Pago no C Estado del perfil de facturación: Activo

Comentarios:

Refrescar

Saldo: \$48.366

Ajustes/pagos no aplicados: \$0

Disputas no resueltas: \$0

Movimientos no facturados: 37.604

Facturas Grupo de saldo **Uso sin facturar** Pagos Ajustes Documentos de cobro

Cargos por servicio

| Cargos por ítem |                                |          |           |            |
|-----------------|--------------------------------|----------|-----------|------------|
|                 | Descripción                    | Cargo    | Descuento | Adeudado   |
|                 | Indemnización Subtel Pack Fijo | -\$9.449 | \$0       | -\$9.449 N |
|                 | Descuento Subtel Pack Fijo     | -\$4.685 | \$0       | -\$4.685 N |
|                 | Descuento Multiservicio        | -\$6.363 | \$0       | -\$6.363 N |

### PASO 3 —

Si el descuento **viene facturado o viene a facturar**, informa con el siguiente script :

| VOZ                                                                                                                   | NO VOZ                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| "Sr. XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en su boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx" | "XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en tu boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx" |

**3. Si el descuento no está facturado en la boleta emitida ni tampoco viene a facturar continúa con el procedimiento.**

## GESTIÓN: Consulta al cliente si sus servicios funcionan con normalidad

CLIENTE CONTINUA CON INCONVENIENTES

CLIENTE ESTÁ OK CON SUS SERVICIOS

Debes aplicar el procedimiento correspondiente al inconveniente que indica el cliente e informar que si corresponde generar un descuento se aplicará en su próxima facturación.

CLIENTE CONTINUA CON INCONVENIENTES

CLIENTE ESTÁ OK CON SUS SERVICIOS

Debes consultar cuanto tiempo estuvo sin servicios y según lo que te indique debes aplicar el siguiente criterio para realizar la nota de crédito correspondiente.

| MÁS DE 24 HORAS SIN SERVICIO                           | MENOS O IGUAL A 24 HORAS                               |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Debes generar una nota de crédito de<br><b>\$3.000</b> | Debes generar una nota de crédito de<br><b>\$1.000</b> |

**Informa al cliente sobre la nota de crédito que realizarás según los días sin servicio.**

Si el cliente **no está conforme con el monto indicado, debes ingresar una nota de crédito de \$5000**, indica que este monto es mayor al que se entrega generalmente por el descuento de días sin servicio.

- Si tienes dudas de como realizar una nota de crédito, puedes apoyarte con la publicación [AJUSTE](#)

Puedes apoyarte con el siguiente script:

### VOZ

*"Sr(a) XXXX, tras los inconvenientes que ha tenido con su servicio voy a generar una nota de crédito por \$5000 como compensación que se verá reflejado en su próxima boleta, este monto es mayor al que generalmente se descuenta por los días sin servicios."*

### NO VOZ

*"XXXX, tras los inconvenientes que has tenido con tu servicio voy a generar una nota de crédito por \$5000 como compensación que se verá reflejado en tu próxima boleta, este monto es mayor al que generalmente se descuenta por los días sin servicios."*



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# AJUSTE

---



## INTRODUCCIÓN

- Esta solicitud puede ser entregada a titular o usuario del servicio. Para clientes negocio, se debe confirmar que el usuario que solicite la atención sea el Representante Legal o Contacto debidamente registrado (corroborar en vista 360, la pestaña CONTACTOS).
- Aplica para servicios fijos y móviles.

## IMPORTANTE

El monto máximo debe ser por Rut/Cuenta de facturación ajustada, por lo tanto, no se puede ingresar dos ajustes por menos de su monto máximo (por ejemplo, si se debe ajustar \$40.000, no es válido que un ejecutivo ingrese dos ajustes de \$20.000), si se detecta este procedimiento, SE CONSIDERARÁ UNA FALTA A LA POLÍTICA DE AJUSTES.

**Este procedimiento aplica para identificar casos donde corresponda ajustar boleta por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo.**

## POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- NO se debe entregar información personal o de los servicios instalados a un tercero. Para dudas puedes apoyarte en la publicación [POLÍTICA DE ATENCIÓN PARA TITULARES Y/O TERCEROS](#).
- Verificar que los datos como **RUT, DOMICILIO, FONO, EMAIL** estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento de [MODIFICACIÓN DE DATOS](#).

| DEBES SABER                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | MONTOS MÁXIMOS<br>POR AJUSTE | INDAGA | PRECONDICIONES |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------|----------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• En caso de <b>corresponder ajuste</b>, debes descontar según la casuística que estés atendiendo y no el total autorizado.<ul style="list-style-type: none"><li>◦ Ejemplo:<br/>Si tienes que ajustar por concepto de corte y reposición de internet, el monto a ajustar es de \$2500. Y no el monto máximo autorizado</li></ul></li></ul> |                              |        |                |

- Cada ajuste debe estar respaldado por actividades, pedidos, solicitudes, etc.
- Todos los ajustes deben **tener una observación clara y completa del caso.**
- Las **BOLETAS PAGADAS** nunca se pueden ajustar a nivel de boleta, sólo a nivel de ítem y evento. En estos casos SÍ aplica generar Nota de Crédito
- Las **BOLETAS NO PAGADAS**, sí se pueden ajustar a nivel de boleta, ítem y evento. En estos casos SÍ aplica generar Nota de Crédito
- Para los **montos no facturados NO aplica generar Nota de Crédito**
- El ajuste **puede ser por la totalidad o solo un monto parcial** de la mensualidad del servicio, ítem o evento de acuerdo al caso y análisis realizado.
- **SIEMPRE informar al cliente** que se le enviará el **documento correspondiente a la nota de crédito a su mail o domicilio** (según tenga distribución electrónica o tradicional) salvo en aquellos casos donde el concepto NO se ha facturado.
- **Recuerda que siempre debes realizar un análisis apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente**
- **NO ajustar por motivos de retención, canjes publicitarios o extensión de promociones vigentes.**
- El **Documento de Nota de crédito se crea de forma inmediata** y se envía automáticamente al correo electrónico del cliente, previa publicación del ajuste.
- **En caso de generar un saldo a favor** con opción de devolución por transferencia se debe realizar procedimiento ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR.
- **Si el cliente no está de acuerdo con el valor a ajustar o si acepta el valor pero insiste en un reclamo,** se puede ingresar un reclamo siguiendo el procedimiento establecido para ello. Revisa INGRESO DE RECLAMO.

| DEBES SABER                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | MONTOS MÁXIMOS<br>POR AJUSTE | INDAGA | PRECONDICIONES |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------|----------------|
| <p>En el momento que el Ejecutivo/Asesor intenta ejecutar el ajuste, existirá una validación sobre el <b>MONTO MÁXIMO EN PESOS POR AJUSTE</b>. El ejecutivo de Atención a clientes de primera línea, no tiene permitido ajustar, por lo tanto, si ingresa un ajuste en Andes retornará el siguiente mensaje: "Monto</p> |                              |        |                |

máximo a ajustar excedido", y se generará una actividad de forma automática para el cargo superior a la espera de aprobación.

| CARGO                                                                  | MONTO MÁXIMO DE AJUSTE                      |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Ejecutivos Call Center: Soporte Comercial / Primera línea voz y no voz | 15.000                                      |
| Ejecutivos Retención N1                                                | 15.000                                      |
| Ejecutivos Retención N2                                                | 20.000                                      |
| Ejecutivos Retención SSPP y Canales Premium                            | 10.000                                      |
| Reclamos                                                               | 50.000                                      |
| Ejecutivos Sucursales                                                  | No ajusta                                   |
| Supervisor Retención Externo                                           | Revisar Tabla Monto Máximo según Promoción. |
| Supervisor Call Center                                                 | Revisar Tabla Monto Máximo según Promoción. |
| Coordinador Call Center VTR / Coordinador-Jefe Sucursal                | 120.000                                     |
| Jefe VTR                                                               | 200.000                                     |
| Subgerente                                                             | 1.000.000                                   |

MONTO MÁXIMO EN PESOS POR AJUSTE SEGÚN PROMOCIÓN

| SERVICIO CONTRATADO | MONTO MÁXIMO AJUSTE PERMITIDO |
|---------------------|-------------------------------|
| TRIPLE PACK         | \$60.000                      |
| TV+ INTERNET        | \$50.000                      |
| TV+ FONO            | \$45.000                      |
| INTERNET + FONO     | \$45.000                      |
| INTERNET            | \$35.000                      |
| TELEVISIÓN          | \$30.000                      |
| FONO                | \$30.000                      |
| MÓVIL               | \$60.000                      |

Cualquier ajuste que supere el monto \$1.000.000 deberá ser escalado por correo al área de Aseguramiento de Ingresos al correo **aseguramiento.deingresos@vtr.cl** y esperar dicha aprobación / ejecución del ajuste. El tiempo de respuesta del correo es de 48 hrs. hábiles

| DEBES SABER                                                                                                                                                                                      | MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE | INDAGA | PRECONDICIONES |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿El valor reclamado a que servicio corresponde, Fijo o Móvil?</li> <li>• ¿El monto objetado corresponde a un valor facturado o no facturado?</li> </ul> |                           |        |                |

- ¿Cuál es la boleta en que aparece el monto?

| DEBES SABER                                                                                                                 | MONTOS MÁXIMOS<br>POR AJUSTE | INDAGA | PRECONDICIONES |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------|----------------|
| 1. En el caso de clientes con más de una dirección, <b>verificar el domicilio sobre el cual el cliente está consultando</b> |                              |        |                |

## AJUSTE SOBRE UN MONTO FACTURADO PAGADO O NO PAGADO

### GESTIONA

El ajuste a una boleta ya emitida se puede realizar al monto total de la boleta/ factura o individualmente sobre cualquier ítem de ella.

1. En la cuenta de facturación, pinchar el **Nº DE PERFIL** en la sección **PERFIL DE FACTURACIÓN**
2. Posicionarse en la pestaña **FACTURAS** y luego dar clic en el **Nº DE FACTURA**
3. Según el análisis previamente realizado, el ejecutivo/asesor deberá posicionarse en el ítem que corresponda:
  - 1. **DETALLE DE LA FACTURA:** Ajuste a nivel de Factura/boleta. Permite ajustar sobre el valor total o parcial de la boleta/ factura emitida.
  - 2. Se despliega la pantalla lista de ajustes de factura y se deben llenar los siguientes campos:

- **MONTO DE AJUSTE:** Ingresar el valor que se necesita ajustar de la boleta
- **MOTIVO DEL AJUSTE COMERCIAL**
- **SUBMOTIVO DEL AJUSTE:** Seleccionar el sub motivo que corresponde al ajuste realizado
- **COMENTARIOS:** Ingresar un breve comentario del ajuste
- **TRATAMIENTO FISCAL:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO
- **TIPO:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción CRÉDITO
- Para finalizar pinchar el botón **GUARDAR**
- Hacer clic en el botón **Enviar**
- 3. La solicitud queda en estado **PRESENTADO** y presionar botón **REFRESCAR**.
- 4. La solicitud pasa de estado **PRESENTADO** a estado **AJUSTADO**
- 5. En el caso que exista un error o se desee cancelar, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE**

**4. CARGOS POR SERVICIO:** Contiene el detalle del servicio seleccionado, incluye las mensualidades, descuentos multiservicio, adicionales, promociones, etc. Para realizar el ajuste, posicionarse sobre el monto del servicio al que se realizará el ajuste; así, en el ítem **CARGOS POR ÍTEM**, aparecerá el desglose de los montos del servicio seleccionado.

- 1. Al hacer clic en el botón **AJUSTES**, el ejecutivo deberá completar los campos indicados para realizar el ajuste:
  - **IMPORTE SOLICITADO** Ingresar el valor que se necesita ajustar de la boleta. Considerar que puede ser el total o solo un monto parcial de acuerdo al análisis realizado
  - **DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD** Ingresar un breve comentario del ajuste
  - **MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar si corresponde a **COMERCIAL**
  - **SUB MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar el sub motivo que corresponde al ajuste realizado
  - **TIPO DE AJUSTE** Ajuste Normal
  - **TRATAMIENTO FISCAL:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO
  - **TIPO:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción CRÉDITO
  - Al completar la totalidad de los campos se debe hacer clic en el botón **GUARDAR**
- 2. En el caso que exista un error o se desee cancelar, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE**.

- 3. Pinchar **GUARDAR, ENVIAR**. En el campo ESTADO, éste cambiará ha EN PROCESO DE APROBACIÓN
- 4. Refrescar hasta que **ESTADO** del ajuste sea **AJUSTADO** y en el campo DESCRIPCIÓN DEL ESTADO indique que se realizó con éxito.
- **!** En el caso que el estado sea **NO PUBLICADO**, indica que no se efectuó correctamente el ajuste, dejando nula la aplicación en el saldo de la cuenta. Se debe realizar nuevamente el ajuste hasta que el estado quede PUBLICADO.

**5. DETALLES DEL EVENTO:** Contiene el detalle del ítem facturado tales como las compras de películas VOD o PPV facturadas, detalle de llamados, etc.

Para ingresar, en la sección CARGOS POR ÍTEM, se debe pinchar el monto del ítem que contiene el cargo, para desplegar la pestaña DETALLES DEL EVENTO.

- 1. Al hacer clic en el botón **AJUSTES**, el ejecutivo deberá completar los campos indicados para realizar el ajuste:
  - **IMPORTE SOLICITADO** Ingresar el valor que se necesita ajustar de la boleta. Considerar que puede ser el total o solo un monto parcial de acuerdo al análisis realizado
  - **DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD** Ingresar un breve comentario del ajuste
  - **MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar si corresponde a COMERCIAL
  - **SUB MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar el sub motivo que corresponde al ajuste realizado
  - **TIPO DE AJUSTE** Ajuste Normal
  - **TRATAMIENTO FISCAL:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO
  - **TIPO:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción CRÉDITO
  - Al completar la totalidad de los campos se debe hacer clic en el botón **GUARDAR**.
- 2. En el caso que **exista un error o se desee cancelar**, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE**
- 3. Pinchar **GUARDAR, ENVIAR**. En el campo ESTADO, éste cambiará ha EN PROCESO DE APROBACIÓN
- 4. Refrescar hasta que **ESTADO del ajuste sea AJUSTADO** y en el campo DESCRIPCIÓN DEL ESTADO indique que se realizó con éxito.
- 5. Verificar en el campo **RESUMEN DE SALDO**, que el saldo sea el correcto
- 6. Presionar **botón GENERAR NC AJUSTE**.
  - **ESTE PASO ES DE SUMA IMPORTANCIA, SI NO SE GENERA LA NOTA DE CRÉDITO, EL MONTO AJUSTADO NO SE REBAJARÁ DE LA CUENTA DEL CLIENTE.**

- 7. Se generará una ventana de alerta que indica la generación de la nota de crédito.
- 8. Posteriormente presionar botón **REFRESCAR** hasta que aparezca el documento de la nota de crédito.

**! Cabe señalar que es posible ingresar a una misma boleta a través de:**

- Ajuste de boleta (normal).
- Ajuste por ítem.
- Ajuste por evento.

**INFORMA**

**Call Center Voz y Sucursales:**

*"Sr(a) XXX le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste por un valor de \$xxx y el saldo actualizado de su boleta es de \$xxxx. Se le enviará una nota de crédito por mail con el monto. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en Sucursal Virtual de vtr.com".*

Call Center No Voz:

*"XXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste y el saldo actualizado de tu boleta es de \$XXX. Te enviaremos una nota de crédito por mail con el monto. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual de vtr.com con tu usuario y clave".*



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 7

# ACTIVIDAD

---

Recordando contenido

---

*Pregunta*

**01/01**

El ajuste puede ser por la totalidad o solo un monto parcial de la mensualidad del servicio, ítem o evento de acuerdo al caso y análisis realizado. Esta afirmación es:

---

☐

Falsa

☐

Verdadera

# SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES D-BOX SMART

---



## DEBES SABER

- La red **FTTH** sólo es **compatible con DBOX SMART**
- La red **HFC** es compatible con **Dbox Smart y con otros modelos de Dbox**, por ejemplo HD, PRO, SD, entre otros.
- Si generas una **vista técnica** debes Indicar al cliente que los trabajos en su domicilio pueden demorar **hasta 1 hora y media si tiene red HFC y hasta 3 horas si tiene red FTTH**, si no sabes cómo ver el tipo de red del cliente puedes revisar [VER TIPO DE RED FTTH O HFC](#)

- Recuerda que el **Dbox Smart funciona a través de internet** y sólo **conectado a internet hogar VTR** (NO ES COMPATIBLE CON OTRAS COMPAÑÍAS)
- Esta atención se puede dar a **Titular o usuario**, con excepción de la entrega del **PIN Compras/Parental y saldo VOD que se debe dar solo al titular de la cuenta.**
- Por defecto el **Pin del d-BOX SMART es 9999.**
- 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.
  - **Contenido lineal:** Programación de televisión en vivo.
  - **Contenido no lineal:** Programación de VTR+ o Replay.

#### **IMPORTANTE**

Estos **clientes podrán ser identificados en el Workspace** a través de la información adicional como **“Cliente OFT IPTV/FTTH”**.

## **INCONVENIENTES CONTROL REMOTO**

### **CONTROL REMOTO NO FUNCIONA**

## PASO 1



1. Validar si el Control remoto tiene pilas, solicitar al cliente presione cualquier tecla, si no se enciende la luz o parpadea varias veces consecutivas significa que las pilas están descargadas o bajas.

- Puedes confirmar el nivel de batería del control remoto, guiando al cliente en el menú de ajustes, mira como Revisar nivel de carga de batería (pilas) control remoto en la sección de FUNCIONALIDADES. Si es menor o igual a 20% indicar a cliente que debe cambiar las baterías.
- Otra forma de identificar batería baja es preguntar al cliente si le ha aparecido el mensaje que aparece en pantalla cuando el cliente enciende el d-box Smart o cada 3 horas mientras ve televisión, el mensaje es el que se muestra arriba:

## PASO 2

2. Si cumple con la condición anterior, Indicar al cliente que cambie a pilas nuevas.

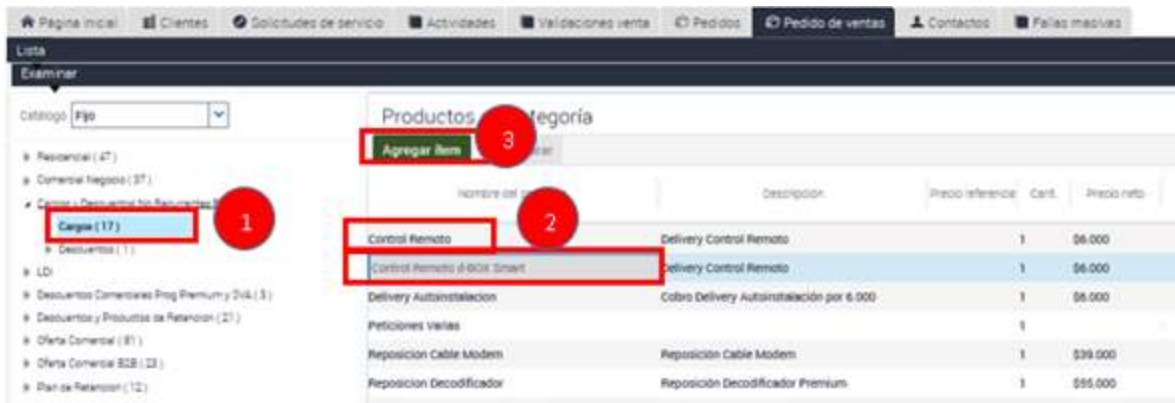
! Las pilas deben ser de tipo AAA y Alcalinas

### PASO 3



3. Confirmar que las pilas estén correctamente puestas, van las dos positivos hacia la parte inferior del control remoto.

## PASO 4



4. Probar nuevamente presionando la tecla para cambiar canal:

- Si enciende la luz y cambia canal, control remoto correctamente funcionando.
- Si enciende la luz y no cambia canal, continuar con el siguiente paso.
- Si no enciende la luz, ingresar solicitud para cambio de control remoto vía delivery. Revisar procedimiento [AUTOINSTALACIÓN](#). Recuerda seleccionar correctamente el control remoto d-Box Smart.

## PASO 5



5. Verificar si cliente tiene más de 1 D Box Smart, si es así, indicar que puede estar utilizando el control remoto de otro d-box Smart. Solicitar Realizar la prueba con el mismo control en otro televisor con d-box Smart o que pruebe en el mismo televisor pero con otro control dbox Smart.

- **El control remoto solo puede ser utilizado en el D box Smart asignado, si lo utiliza en otro D box Smart no va a funcionar.**

**Nota:** Algunos técnicos durante la instalación colocan un sticker en el control remoto y otro sticker del mismo color en el d-box para identificar cual control es de cada d-box, esto te puede ayudar a identificar con el cliente el control correspondiente a cada d-box.

## PASO 6

The image displays two side-by-side screenshots of the DBOX Smart interface, likely from a web portal. Both screenshots show the same information, but with different highlights in the 'Más Detalles' section.

**Left Screenshot:**

- DBOX Smart**
  - Estado Set Top box: - Sin Conexión a la Red
  - Marcas - Modelo: SEI Robotics - eSTREAM4K2X2
  - Nº de Serie: E22CGG200301594
  - MAC Address: SCOM36B0023B
  - Tipo: d-BOX Smart II
  - Tecnología: GPON 1.0
  - Reboot: [Reboot](#)
- Más Detalles**

|                            |                          |
|----------------------------|--------------------------|
| Firmware y Fecha           | 2021-02-11T13:42:20.530Z |
| Lenguaje Configurado       | es-MX                    |
| Resolución Máxima Pantalla | 1080p60hz                |
| Resolución Salida          | 1080p60hz                |
| Versión APK                | 5161                     |
| Bluetooth                  | <b>Control Remoto 1</b>  |
- Indicadores**

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Temperatura CPU       |  |
| Uso CPU               |  |
| Storage y Uso de Caja |  |
| RAM y uso de caja     |  |

**Right Screenshot:**

- DBOX Smart**
  - Estado Set Top box: - Sin Conexión a la Red
  - Marcas - Modelo: SEI Robotics - eSTREAM4K2X2
  - Nº de Serie: E22CGG200301808
  - MAC Address: SCOM36B0023B
  - Tipo: d-BOX Smart II
  - Tecnología: GPON 1.0
  - Reboot: [Reboot](#)
- Más Detalles**

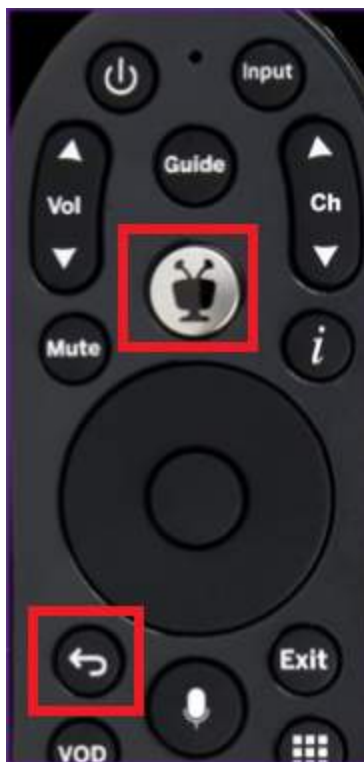
|                            |                                  |
|----------------------------|----------------------------------|
| Firmware y Fecha           |                                  |
| Lenguaje Configurado       | null                             |
| Resolución Máxima Pantalla | null                             |
| Resolución Salida          | null                             |
| Versión APK                | null                             |
| Bluetooth                  | <b>Control Remoto No Pareado</b> |
- Indicadores**

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Temperatura CPU       |  |
| Uso CPU               |  |
| Storage y Uso de Caja |  |
| RAM y uso de caja     |  |

6. Si solo tiene **1 Dbox Smart** o la prueba anterior **falló** validar conexión a Bluetooth del control en BEC.

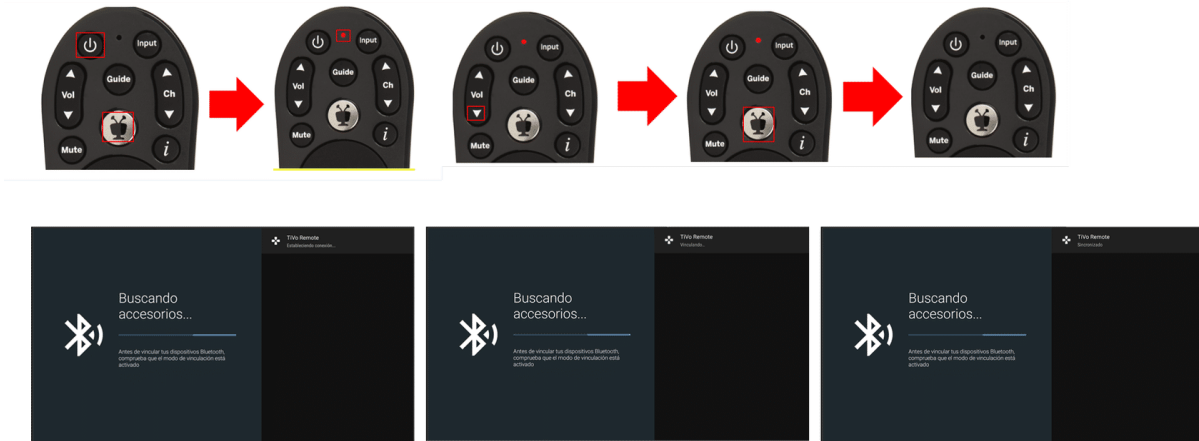
- Para esto, ingresa a BEC y confirma que aparezca **CONTROL REMOTO 1**. Si aparece como **CONTROL REMOTO NO PAREADO**, quiere decir que no está pareado. Si no está pareado continuar con paso 8 para realizar reset de fábrica del control.

## PASO 7



7. 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.

## PASO 8



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

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

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

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

# INFORMA

## SCRIPT CANALES VOZ

*Sr(a) XXX, confirmamos entonces que su servicio está funcionando correctamente. ¿Tiene alguna otra duda en que le pueda ayudar?*

## SCRIPT CANALES NO VOZ

*"Sr(a) XXX, confirmamos entonces que su servicio está funcionando correctamente. ¿Tienes alguna otra duda en que te pueda ayudar?"*

## Despedida

## SCRIPT CANALES VOZ

*Sr(a) XXX, le agradezco su tiempo, recuerde que mi nombre es XXX, que tenga buenos días/tardes.*

## SCRIPT CANALES NO VOZ

*"XXX, agradezco tu tiempo, recuerda que mi nombre es XXX, que tengas buenos días/tardes"*

## DESINCRONIZACIÓN ENTRE DBOX-TV Y CONTROL

**Contexto del error:** Si televisor muestra Sin Señal, Pantalla en negro, no funciona, control remoto no responde etc. Preguntar a cliente por el color LED del d-box Smart

- **Si el color Led es azul**, solicitar a cliente encender TV con control remoto de TV. Si esta con salvapantalla Presionar botón "OK" d-box Smart.

- **Si el color Led es rojo**, solicitar a cliente presionar el botón “Ok” del d-Box Smart para que se encienda el d-Box. Revisar con el cliente si tomó señal el TV.

**IMPORTANTE:** Informar a cliente que el d-box Smart funciona por bluetooth y el televisor funciona por infrarrojo, por lo cual siempre se debe encender apuntando el control d-box Smart directo a la TV. Es importante no obstaculizar la TV, generalmente el receptor infrarrojo está en la base.

Si el inconveniente persiste revisa los síntomas que presenta el Dbox Smart y el control remoto para saber qué pasos debe realizar el cliente. Revisa cada síntoma ingresando a **Clave**.

## **VOLUMEN NO FUNCIONA, POWER O INPUT NO FUNCIONAN EN TV**

## Contexto

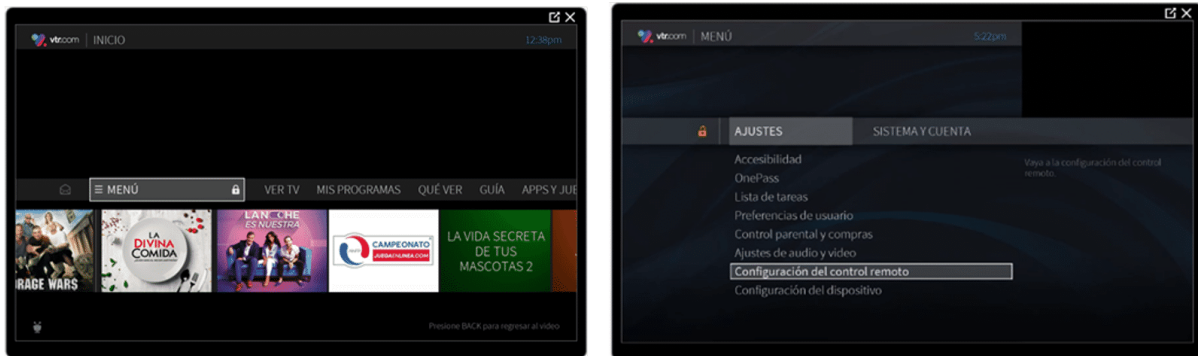
**Si existen inconvenientes como:** el volumen, power o input no funcionan en el televisor,  
se debe realizar la configuración manual:

## PASO 1



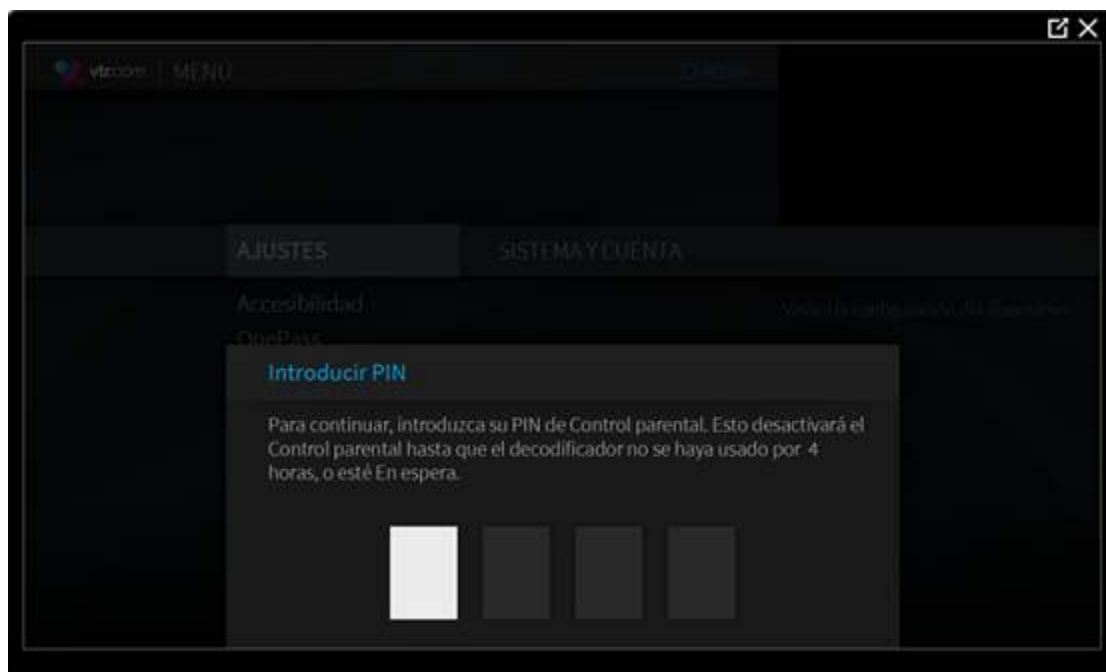
1. Seleccionar botón **Home**

## PASO 2



2. Luego seleccionar **Menú > ajustes > configuración de control remoto**

### PASO 3



3. Ingresar el **PIN** (9999 por defecto)

## PASO 4



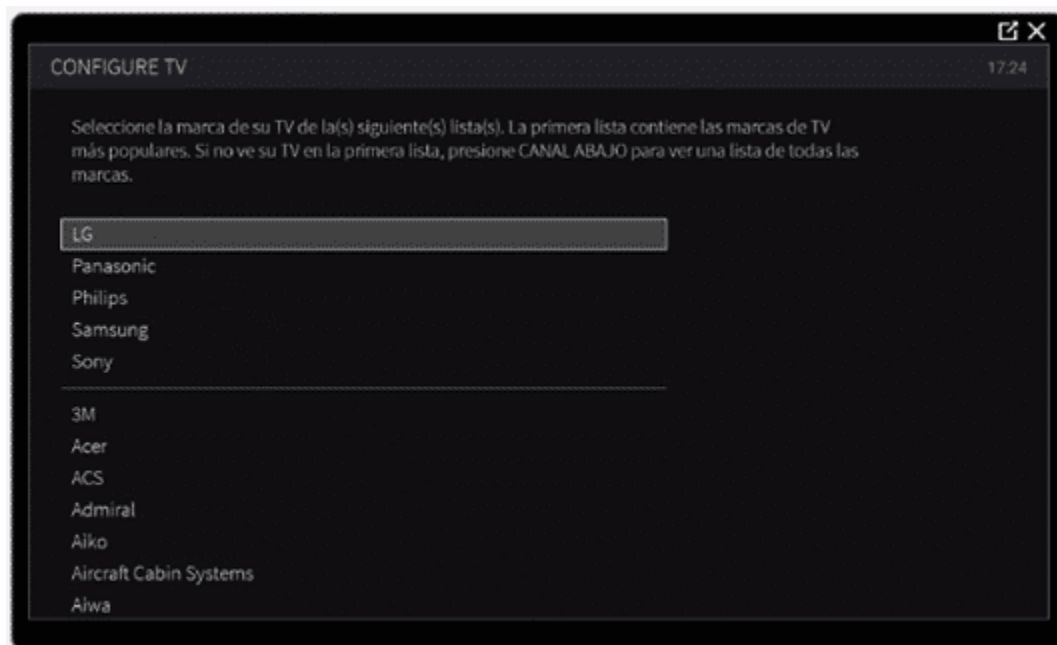
4. Seleccionar, **Programación control remoto**

## PASO 5



5. Luego **Configure su TV**

## PASO 6



### 6. Seleccionar **Marca de televisor**

Si la marca de su televisor no se encuentra, informa:

#### **SCRIPT CANALES VOZ**

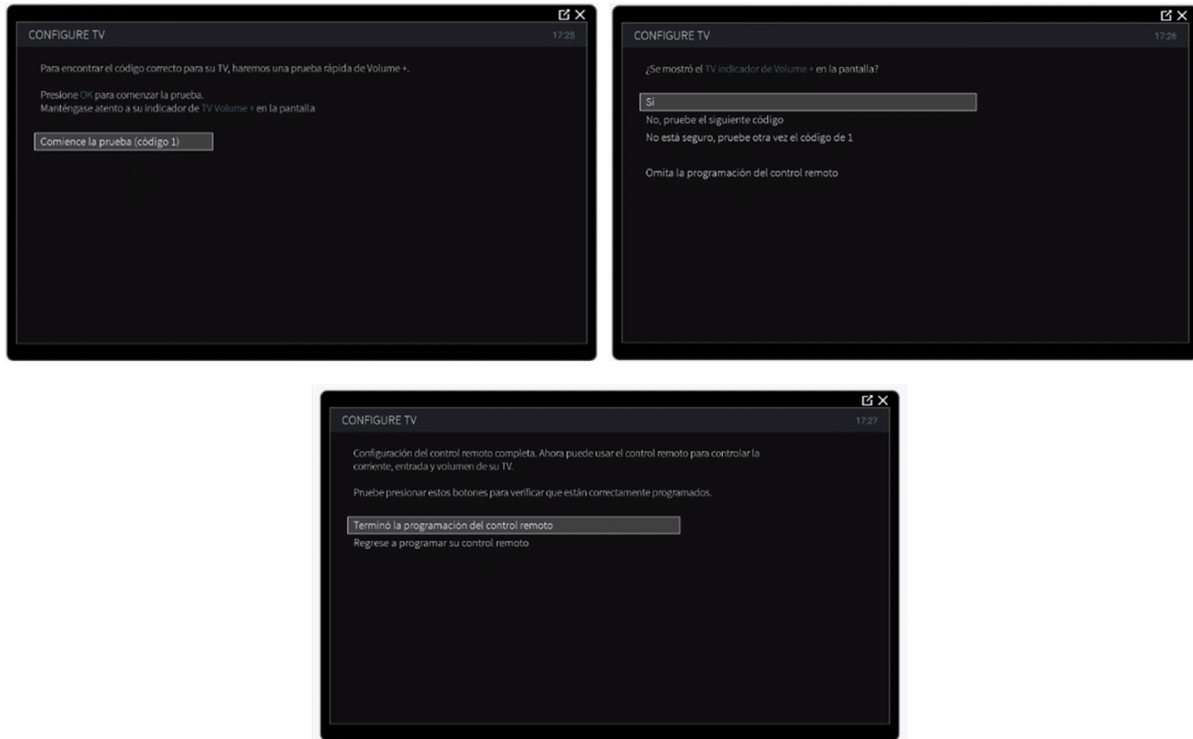
*"Sr.(a) XXXXX le informo, que la marca de su televisor no se encuentra en la base de datos, por lo tanto, no es compatible por el momento con el control del d box Smart, deberá usar el control remoto de la televisión para controlarla, lamentamos los inconvenientes que esto le pueda ocasionar".*

#### **SCRIPT CANALES NO VOZ**

*"XXXXX la marca de tu televisor no se encuentra en la base de datos, por lo tanto, no es compatible por el momento con el control del d box Smart. Debes usar el control remoto de la televisión para controlarla."*

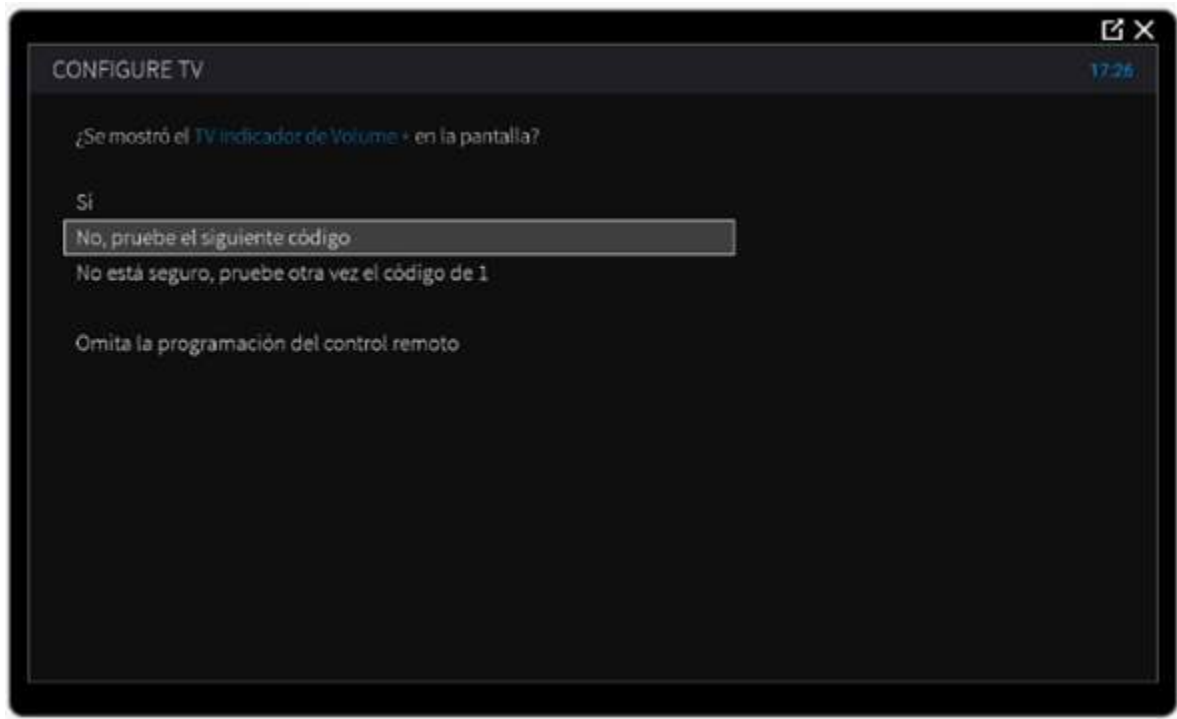
Solicitar Marca, código de control remoto (generalmente en la parte frontal del control) y modelo de televisor (solo si es posible, esta atrás de la TV). Esta debe quedar registrada en la observación de la tipificación.

## PASO 7



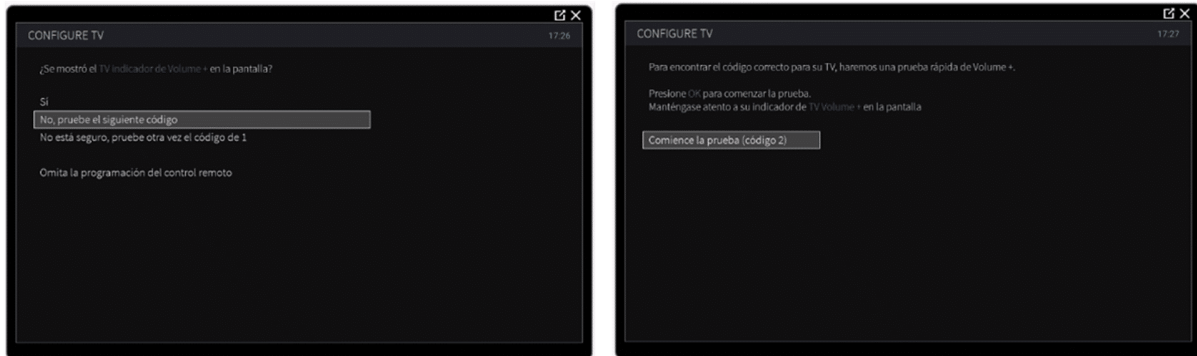
7. Si la **marca del televisor aparece**, presionar OK para comenzar prueba código N°1, si se mostró el indicador de volumen en el televisor quiere decir que la prueba fue exitosa, por lo que se debe responder SI, por ultimo mostrará un mensaje indicando que finalizo la programación del control remoto.

## PASO 8



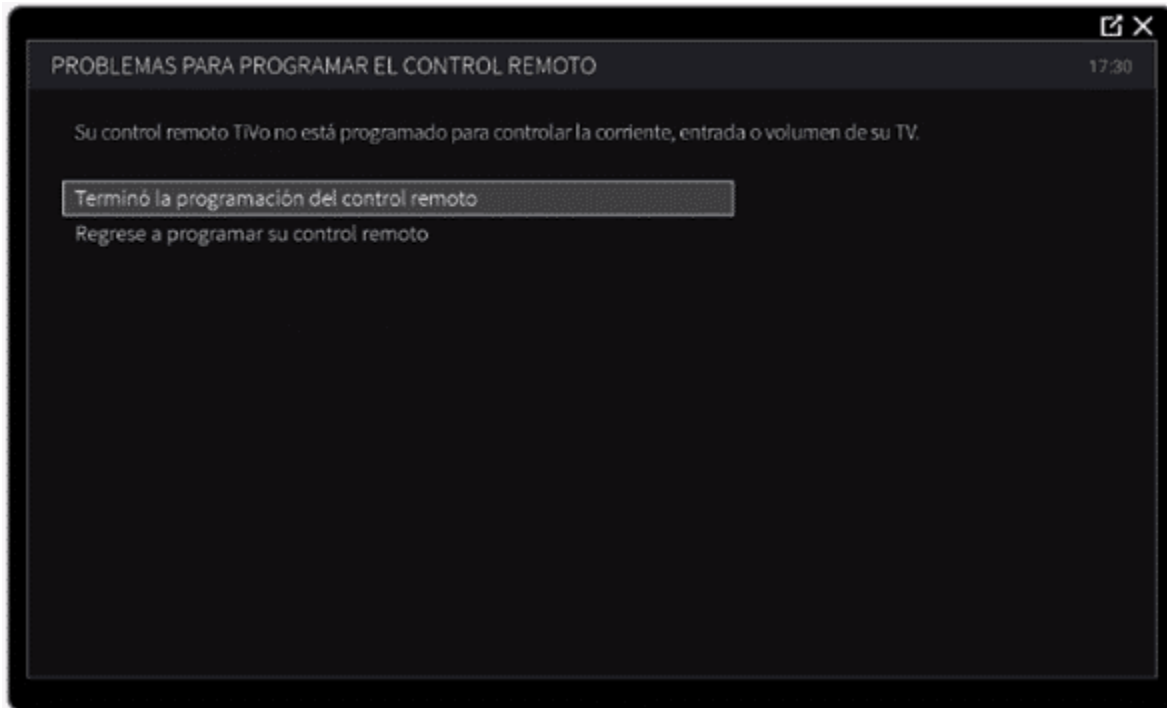
8. Si **no está seguro** si se mostró el indicador de volumen, seleccionar la opción "No está seguro, pruebe otra vez el código X"

## PASO 9



9. Si **no se muestra el indicador de volumen** en el televisor se debe probar con el siguiente código opción **“No, pruebe el siguiente código”**. Se debe repetir este proceso las veces en que aparezca un código posible. Cada marca tiene una cantidad diferente de códigos para probar.

## PASO 10



10. Si **terminan los códigos** mostrará este mensaje, indicando que el control remoto NO está programado para controlar la corriente, entrada o volumen de su TV.

# INFORMA

Si no funciona ningún código, informa:

## SCRIPT CANALES VOZ

*"Sr.(a) XXXXX le informo, que el modelo de su televisor no se encuentra en la base de datos, por lo tanto, no es compatible por el momento con el control del d box Smart, deberá usar el control remoto de la televisión para controlarla, lamentamos los inconvenientes que esto le pueda ocasionar".*

## SCRIPT CANALES NO VOZ

*"XXXXX el modelo de su televisor no se encuentra en la base de datos, por lo tanto, no es compatible por el momento con el control del d box Smart. Debes usar el control remoto de la televisión para controlarla"*

Solicitar Marca, código de control remoto (generalmente en la parte frontal del control) y modelo de televisor (solo si es posible, esta atrás de la TV). Esta debe quedar registrada en la observación de la tipificación.

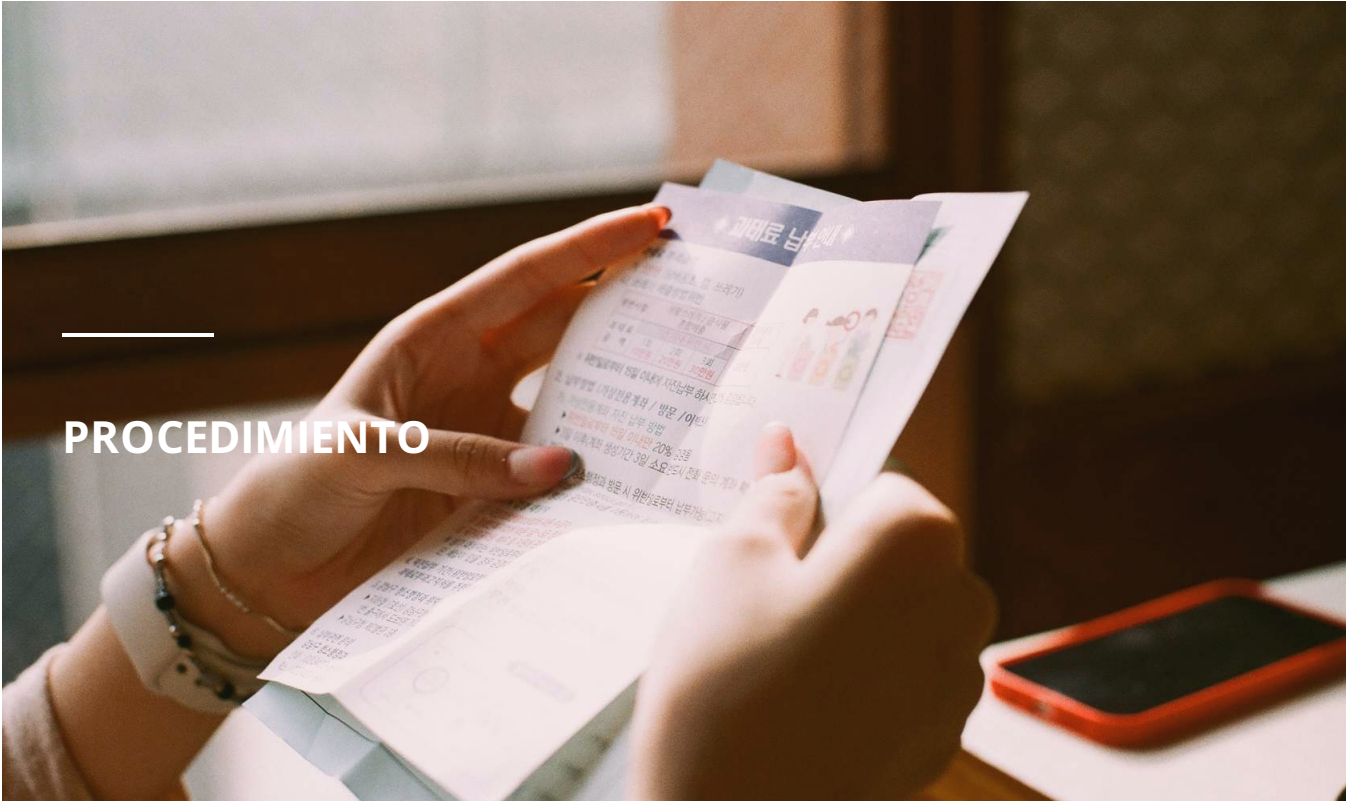


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



Recuerda que para continuar, tienes que revisar los contenidos

# EXPLICACIÓN BOLETA



## PROCEDIMIENTO

- La atención solo se puede entregar al titular

|         |                          |             |
|---------|--------------------------|-------------|
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         |                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• NO entregar detalles específicos de la boleta a un tercero sin poder notarial. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 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.</li> </ul> </li> <li>• NO entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo)</li> <li>• NO enviar la boleta a un mail diferente al registrado en la Cuenta de Facturación del titular</li> <li>• El detalle de los cobros de la boleta sólo se le puede informar al titular.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• Invita al cliente a revisar el detalle de una boleta en <a href="http://vtr.com">vtr.com</a>, seleccionando AYUDA -&gt; CONOCE TU BOLETA</li> <li>• <b><u>INFORMA:</u></b><br/> <i>"Sr(a). XXXX Lo que nos solicita puede revisarlo a través de la Sucursal Virtual en VTR.COM o APP VTR"</i> </li> </ul> |

- 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

- Para entender una boleta, debes tener los siguientes conceptos claros:

|                                  |                                                                                |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DOM</b>                       | Período de facturación de la cuenta                                            |
| <b>Proporcionales</b>            | Es el cobro que corresponde desde el día de la modificación al término del DOM |
| <b>Descuentos multiservicios</b> | Descuento por cada servicio principal que el cliente contrate                  |

## SERVICIOS FIJOS: 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:

## Actualización de Promoción y sus Proporcionales

### OBSERVAR BOLETAS

a) **Observa en ambas boletas la diferencia de los planes.** En la boleta 1 se refleja el plan anterior y en la boleta actual (2) el nuevo plan Finix con sus proporcionales y la devolución de los días no utilizados del plan anterior.

|                                               |               |
|-----------------------------------------------|---------------|
| <b>Rentas Servicios Principales</b>           |               |
| Doble Pack<br>(TV Hogar HD, Mega 500)         | 39.958        |
| <b>Total Rentas Servicios Principales</b>     | <b>39.958</b> |
| <b>Consumos y Servicios Adicionales</b>       |               |
| Televisión                                    | 3.990         |
| Internet                                      | 0             |
| Otros Cargos                                  | -1.915        |
| <b>Total Consumos y Servicios Adicionales</b> | <b>2.075</b>  |

|                                               |               |
|-----------------------------------------------|---------------|
| <b>2 Rentas Servicios Principales</b>         |               |
| Doble Pack<br>(TV Hogar HD, Mega 500)         | -19.978       |
| Doble Pack Finix<br>(TV Hogar HD, Mega 500)   | 37.786        |
| <b>Total Rentas Servicios Principales</b>     | <b>17.808</b> |
| <b>Consumos y Servicios Adicionales</b>       |               |
| Televisión                                    | 3.990         |
| Televisión Proporcional                       | 399           |
| Internet                                      | 0             |
| Otros Cargos                                  | -3.990        |
| Otros Cargos Proporcional                     | -830          |
| <b>Total Consumos y Servicios Adicionales</b> | <b>-431</b>   |

### ENTENDER COBROS

b) Para entender los cobros de la actualización de promoción, **analiza el detalle de la última boleta emitida**, teniendo **SIEMPRE presente el DOM del cliente**, el plan anterior y cuál fue la fecha en que se realizó la actualización de promoción

| Rentas Servicios Principales                    |             |             |               |
|-------------------------------------------------|-------------|-------------|---------------|
| Rentas Mensuales                                | F. Contrato | F. Periodo  |               |
| TV Full Digital HD Proporcional                 | 09/Nov/2020 | 1-Abr/8-Abr | -6.798        |
| TV Hogar HD                                     | 01/Abr/2022 | 9-Abr/8-May | 19.990        |
| TV Hogar HD Proporcional                        | 01/Abr/2022 | 1-Abr/8-Abr | 5.330         |
| Mega 500                                        | 01/Abr/2022 | 9-Abr/8-May | 9.990         |
| Mega 500 Proporcional                           | 01/Abr/2022 | 1-Abr/8-Abr | 2.664         |
| Mega 600 Proporcional                           | 09/Nov/2020 | 1-Abr/8-Abr | -9.236        |
| Descuento Multiservicio Television              |             |             | -1.994        |
| Descuento Multiservicio Television Proporcional |             |             | 690           |
| Descuento Multiservicio Television Proporcional |             |             | -531          |
| Descuento Multiservicio Internet                |             |             | -996          |
| Descuento Multiservicio Internet Proporcional   |             |             | 937           |
| Descuento Multiservicio Internet Proporcional   |             |             | -206          |
| <b>Total Rentas Servicios Principales</b>       |             |             | <b>19.780</b> |

Se descuenta el periodo ya pagado del antiguo plan (TV FULL). Las fechas son desde el día que se realizó la actualización de promoción hasta el último día del DOM

| Rentas Servicios Principales                    |             |             |               |
|-------------------------------------------------|-------------|-------------|---------------|
| Rentas Mensuales                                | F. Contrato | F. Periodo  |               |
| TV Full Digital HD Proporcional                 | 09/Nov/2020 | 1-Abr/8-Abr | -6.798        |
| TV Hogar HD                                     | 01/Abr/2022 | 9-Abr/8-May | 19.990        |
| TV Hogar HD Proporcional                        | 01/Abr/2022 | 1-Abr/8-Abr | 5.330         |
| Mega 500                                        | 01/Abr/2022 | 9-Abr/8-May | 9.990         |
| Mega 500 Proporcional                           | 01/Abr/2022 | 1-Abr/8-Abr | 2.664         |
| Mega 600 Proporcional                           | 09/Nov/2020 | 1-Abr/8-Abr | -9.236        |
| Descuento Multiservicio Television              |             |             | -1.994        |
| Descuento Multiservicio Television Proporcional |             |             | 690           |
| Descuento Multiservicio Television Proporcional |             |             | -531          |
| Descuento Multiservicio Internet                |             |             | -996          |
| Descuento Multiservicio Internet Proporcional   |             |             | 937           |
| Descuento Multiservicio Internet Proporcional   |             |             | -206          |
| <b>Total Rentas Servicios Principales</b>       |             |             | <b>19.780</b> |

Total del nuevo plan. Se cobra según el Dom, es decir de 9 a 8

| Rentas Servicios Principales                    |             |             |               |
|-------------------------------------------------|-------------|-------------|---------------|
| Rentas Mensuales                                | F. Contrato | F. Periodo  |               |
| TV Full Digital HD Proporcional                 | 09/Nov/2020 | 1-Abr/8-Abr | -6.798        |
| TV Hogar HD                                     | 01/Abr/2022 | 9-Abr/8-May | 19.990        |
| TV Hogar HD Proporcional                        | 01/Abr/2022 | 1-Abr/8-Abr | 5.330         |
| Mega 500                                        | 01/Abr/2022 | 9-Abr/8-May | 9.990         |
| Mega 500 Proporcional                           | 01/Abr/2022 | 1-Abr/8-Abr | 2.664         |
| Mega 600 Proporcional                           | 09/Nov/2020 | 1-Abr/8-Abr | -9.236        |
| Descuento Multiservicio Television              |             |             | -1.994        |
| Descuento Multiservicio Television Proporcional |             |             | 690           |
| Descuento Multiservicio Television Proporcional |             |             | -531          |
| Descuento Multiservicio Internet                |             |             | -996          |
| Descuento Multiservicio Internet Proporcional   |             |             | 937           |
| Descuento Multiservicio Internet Proporcional   |             |             | -206          |
| <b>Total Rentas Servicios Principales</b>       |             |             | <b>19.780</b> |

Como el cambio se realizó el 1° de Abril, por única vez se generan proporcionales, que en este caso se facturan desde el día del cambio hasta el último día del DOM

## RESUMEN

En resumen, **cliente Dom 9, realizó una actualización de promoción el día 1° de Abril. Por lo tanto tiene por única vez un cobro proporcional desde el 1° hasta el 8 de Abril + el valor del mes completo.** A ese total se debe descontar los días no utilizados del mes anterior con el plan antiguo.

- **Explica al cliente que los montos se encuentran correctamente cobrados.** Si es necesario, detalla el periodo en que tuvo cada plan.

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

## Eliminación de un descuento

## REVISAR DESCUENTO

1. En la boleta 1 puedes observar el **descuento de retención**, que se elimina al hacer la actualización de promoción

- **Explica al cliente que el descuento ya caducó** y el monto en su boleta se encuentra correctamente cobrado (si es necesario informa el motivo, ej: actualización de promoción).

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

|          |                                                    |                |          |                                                   |         |
|----------|----------------------------------------------------|----------------|----------|---------------------------------------------------|---------|
| <b>1</b> | <b>Rentas Servicios Principales</b>                |                | <b>2</b> | <b>Rentas Servicios Principales</b>               |         |
|          | Pack Vive Residencial                              | 49.708         |          | Doble Pack Finix                                  | 41.384  |
|          | (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 300.) |                |          | (TV Hogar HD, Mega 500)                           |         |
|          | <u>Descuento Retención</u>                         | <u>-17.000</u> |          | Triple Pack                                       | -18.728 |
|          |                                                    |                |          | (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 300) |         |

## Instalación y proporcionales SVA

### CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES

**IMPORTANTE:** En la boleta el nombre del extensor aparecerá como **EXTENSOR WIFI MESH**, sin embargo **en Andes aparecerá como Extensor WiFi Smart Desk**

- Se reconocen porque están en el ítem **CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES** (1)
- Este es un ejemplo de un cliente con DOM 10
- En el detalle de la boleta se puede **observar que el extensor se instaló el día 8**, por tanto se genera un proporcional desde el día de la instalación hasta el último día del DOM + la renta mensual correspondiente al mes completo.
- Adicionalmente se observa el **costo de la instalación de \$20.000**

Explica al cliente a qué corresponde el cobro y detalla el periodo de uso (si aplica).



|          |                                                   |               |
|----------|---------------------------------------------------|---------------|
| <b>1</b> | <b>Rentas Servicios Principales</b>               |               |
|          | Pack Vive Residencial                             | 49.243        |
|          | (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100) |               |
|          | <b>Total Rentas Servicios Principales</b>         | <b>49.243</b> |
|          | <b>Consumos y Servicios Adicionales</b>           |               |
|          | Telefonía                                         | 0             |
|          | Televisión                                        | 8.011         |
|          | Internet                                          | -4.000        |
|          | <b>Otros Cargos</b>                               | <b>2.861</b>  |
|          | <b>Total Consumos y Servicios Adicionales</b>     | <b>6.872</b>  |

|          |                                                          |                                  |
|----------|----------------------------------------------------------|----------------------------------|
| <b>2</b> | <b>Rentas Mensuales Premium</b>                          |                                  |
|          | Pack Adulto HD                                           | 22/Dic/2017 11-Ago/10-Sept 8.011 |
|          | <b>Otros Servicios y Cargos</b>                          |                                  |
|          | Descuento Primeras Cajas                                 | 5-Ago/4-Sept -3.990              |
|          | <b>Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión</b> | <b>8.011</b>                     |
|          | <b>Consumos y Servicios Adicionales Internet</b>         |                                  |
|          | Otros Servicios y Cargos                                 |                                  |
|          | Descuento Upselling Banda Ancha                          | 11-Ago/10-Sept -4.000            |
|          | <b>Total Consumos y Servicios Adicionales Internet</b>   | <b>-4.000</b>                    |
|          | <b>Otros Cargos</b>                                      |                                  |
|          | Asistencia VTR                                           | 5-Ago/4-Sept 2.041               |
|          | Revisión de Programación                                 | 5-Ago/4-Sept 820                 |
|          | <b>Total Otros Cargos</b>                                | <b>2.861</b>                     |

## IPC

### REAJUSTE IPC

- El reajuste por IPC se refleja en la boleta los meses de Enero y Julio, por ende, las consultas por alza de boleta durante estos meses puede responder a IPC
  - Recuerda que los **planes Finix NO tienen reajuste de IPC**
  - Para cerciorarte, **revisa que el cliente no haya tenido pedidos anteriormente**
  - Al hacer la **comparación de boletas, verás que las boletas mantienen los mismos ítems**, con una alza baja.

|          |                                                   |               |
|----------|---------------------------------------------------|---------------|
| <b>1</b> | <b>Rentas Servicios Principales</b>               |               |
|          | Pack Vive Residencial                             | 50.312        |
|          | (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100) |               |
|          | <b>Total Rentas Servicios Principales</b>         | <b>50.312</b> |
|          | <b>Consumos y Servicios Adicionales</b>           |               |
|          | Telefonía                                         | 0             |
|          | Televisión                                        | 5.495         |
|          | Internet                                          | 3.088         |
|          | <b>Otros Cargos</b>                               | <b>2.108</b>  |
|          | <b>Total Consumos y Servicios Adicionales</b>     | <b>10.691</b> |

|          |                                                   |               |
|----------|---------------------------------------------------|---------------|
| <b>2</b> | <b>Rentas Servicios Principales</b>               |               |
|          | Pack Vive Residencial                             | 52.134        |
|          | (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100) |               |
|          | <b>Total Rentas Servicios Principales</b>         | <b>52.134</b> |
|          | <b>Consumos y Servicios Adicionales</b>           |               |
|          | Telefonía                                         | 0             |
|          | Televisión                                        | 5.731         |
|          | Internet                                          | 3.220         |
|          | <b>Otros Cargos</b>                               | <b>2.198</b>  |
|          | <b>Total Consumos y Servicios Adicionales</b>     | <b>11.149</b> |

### DETALLE DE LA BOLETA

- En el detalle de la boleta, puedes observar que no hubo ninguna modificación
  - Explica que el alza en su boleta **corresponde a un ajuste de IPC**.

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

**1 Rentas Servicios Principales**

| Rentas Mensuales                          | F. Contrato | F. Periodo  |               |
|-------------------------------------------|-------------|-------------|---------------|
| Fono Ilimitado 600 Movil                  | 09/Oct/2019 | 5-Ene/4-Feb | 19,072        |
| TV Hogar HD                               | 09/Oct/2019 | 5-Ene/4-Feb | 23,313        |
| Mega 100                                  | 09/Oct/2019 | 5-Ene/4-Feb | 21,587        |
| Descuento Multiservicio Telefonía         |             |             | -4,195        |
| Descuento Multiservicio Televisión        |             |             | -5,007        |
| Descuento Multiservicio Internet          |             |             | -4,657        |
| <b>Total Rentas Servicios Principales</b> |             |             | <b>50,312</b> |

**2 Rentas Servicios Principales**

| Rentas Mensuales                          | F. Contrato | F. Periodo  |               |
|-------------------------------------------|-------------|-------------|---------------|
| Fono Ilimitado 600 Movil                  | 09/Oct/2019 | 5-Feb/4-Mar | 19,892        |
| TV Hogar HD                               | 09/Oct/2019 | 5-Feb/4-Mar | 24,315        |
| Mega 100                                  | 09/Oct/2019 | 5-Feb/4-Mar | 21,687        |
| Descuento Multiservicio Telefonía         |             |             | -4,154        |
| Descuento Multiservicio Televisión        |             |             | -5,077        |
| Descuento Multiservicio Internet          |             |             | -4,529        |
| <b>Total Rentas Servicios Principales</b> |             |             | <b>52,134</b> |

**1 Consumos y Servicios Adicionales Televisión**

|                                                          |               |              |
|----------------------------------------------------------|---------------|--------------|
| Servicios Adicionales Televisión                         | 11-Ene/10-Feb | 3,990        |
| d-BOX HD                                                 |               |              |
| Rentas Mensuales Premium                                 | 20/May/2021   | 10,990       |
| Pack TNT Sports Premium                                  | 20/May/2021   | -5,495       |
| Otros Servicios y Cargos                                 | 5-Ene/4-Feb   | -3,990       |
| Descuento Primera Caja                                   |               |              |
| <b>Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión</b> |               | <b>5,495</b> |
| <b>Consumos y Servicios Adicionales Internet</b>         |               |              |
| Servicios Adicionales                                    | 5-Ene/4-Feb   | 0            |
| Beneficio Mega 600                                       |               |              |
| Extensor NextGen Smart Plug                              | 5-Ene/4-Feb   | 3,088        |
| <b>Total Consumos y Servicios Adicionales Internet</b>   |               | <b>3,088</b> |
| <b>Otros Cargos</b>                                      |               |              |
| Asistencia VTR                                           | 5-Ene/4-Feb   | 2,108        |
| <b>Total Otros Cargos</b>                                |               | <b>2,108</b> |

**2 Consumos y Servicios Adicionales Televisión**

|                                                          |               |              |
|----------------------------------------------------------|---------------|--------------|
| Servicios Adicionales Televisión                         | 11-Feb/10-Mar | 3,990        |
| d-BOX HD                                                 |               |              |
| Rentas Mensuales Premium                                 | 20/May/2021   | 11,462       |
| Pack TNT Sports Premium                                  | 20/May/2021   | -5,731       |
| Otros Servicios y Cargos                                 | 5-Feb/4-Mar   | -3,990       |
| Descuento Primera Caja                                   |               |              |
| <b>Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión</b> |               | <b>5,731</b> |
| <b>Consumos y Servicios Adicionales Internet</b>         |               |              |
| Servicios Adicionales                                    | 5-Feb/4-Mar   | 0            |
| Beneficio Mega 600                                       |               |              |
| Extensor NextGen Smart Plug                              | 5-Feb/4-Mar   | 3,220        |
| <b>Total Consumos y Servicios Adicionales Internet</b>   |               | <b>3,220</b> |
| <b>Otros Cargos</b>                                      |               |              |
| Asistencia VTR                                           | 5-Feb/4-Mar   | 2,198        |
| <b>Total Otros Cargos</b>                                |               | <b>2,198</b> |

## Corte y Reposición

### DETALLE DE LA BOLETA

- Se reconoce porque tiene un **valor fijo**; para el caso de internet es de \$2500 y televisión **\$750**.
  - Se encuentran en el ítem **CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES**
  - 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.** (7 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](#)

1

|                                                            |               |
|------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>Rentas Servicios Principales</b>                        |               |
| Doble Pack Finix<br>(TV Hogar HD, Mega 500)                | 28.789        |
| Doble Pack Vive Mas Residencial<br>(TV Hogar HD, Mega 500) | -3.164        |
| <b>Total Rentas Servicios Principales</b>                  | <b>25.625</b> |
| <b>Consumos y Servicios Adicionales</b>                    |               |
| Televisión                                                 | 750           |
| Internet                                                   | 2.500         |
| <b>Total Consumos y Servicios Adicionales</b>              | <b>3.250</b>  |

2

|                                                          |             |             |  |              |
|----------------------------------------------------------|-------------|-------------|--|--------------|
| <b>Consumos y Servicios Adicionales Televisión</b>       |             |             |  |              |
| Servicios Adicionales Televisión                         |             |             |  |              |
| 4-BOX HD                                                 |             | 5-Mar/4-Abr |  | 3.990        |
| Rentas Mensuales Premium                                 |             |             |  |              |
| Descuento HBO Pack \$-7.490                              | 08/Sep/2020 | 2-Mar/1-Abr |  | 0            |
| HBO Pack \$7.490                                         | 08/Sep/2020 | 2-Mar/1-Abr |  | 0            |
| Otros Servicios y Cargos                                 |             |             |  |              |
| Corte y Reposición de Servicio                           |             | 7-Mar/1-Abr |  | 750          |
| Descuento Primera Caja                                   |             |             |  | -3.990       |
| <b>Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión</b> |             |             |  | <b>750</b>   |
| <b>Consumos y Servicios Adicionales Internet</b>         |             |             |  |              |
| Otros Servicios y Cargos                                 |             |             |  |              |
| Corte y Reposición de Servicio                           |             |             |  | 2.500        |
| <b>Total Consumos y Servicios Adicionales Internet</b>   |             |             |  | <b>2.500</b> |

## Canales Premium

### DETALLE DE LA BOLETA

- El cobro aparece en el ítem **CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES**
- Explica al cliente a qué corresponde el cobro (pack de canal contratado)
- En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

|                                                    |               |
|----------------------------------------------------|---------------|
| Periodo Facturado del 01 Feb al 01 Mar             |               |
| <b>Rentas Servicios Principales</b>                |               |
| Pack Vive Residencial                              | 49.708        |
| (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 300.) |               |
| Descuento Promocional                              | -5.000        |
| <b>Total Rentas Servicios Principales</b>          | <b>44.708</b> |
| <b>Consumos y Servicios Adicionales</b>            |               |
| Telefonía                                          | 0             |
| Televisión                                         | 7.985         |
| <b>Total Consumos y Servicios Adicionales</b>      | <b>7.985</b>  |

#### Consumos y Servicios Adicionales Televisión

|                                                          |             |               |        |                                                                   |
|----------------------------------------------------------|-------------|---------------|--------|-------------------------------------------------------------------|
| Servicios Adicionales Televisión                         |             |               |        |                                                                   |
| 4-BOX HD                                                 |             | 5-Feb/4-Mar   |        | 3.990                                                             |
| 4-BOX SD                                                 |             | 5-Feb/4-Mar   |        | 2.490                                                             |
| Rentas Mensuales Premium                                 |             |               |        |                                                                   |
| Descuento HBO Pack \$-7.490                              | 03/May/2021 | 1-Feb/28-Feb  |        | 0                                                                 |
| HBO Pack \$7.490                                         |             |               |        | 0                                                                 |
| Pack TNT Sports Premium                                  | 31/Ene/2022 | 1-Feb/28-Feb  | 10.990 | → Corresponde al cobro total del mes.                             |
| Pack TNT Sports Premium                                  | 31/Ene/2022 | 1-Feb/28-Feb  | -5.495 | → Descuento promocional, donde se descuenta el 50% de mensualidad |
| Pack TNT Sports Premium Proporcional                     | 31/Ene/2022 | 31-Ene/31-Ene | 366    | → Cobro proporcional 1 día                                        |
| Pack TNT Sports Premium Proporcional                     | 31/Ene/2022 | 31-Ene/31-Ene | -366   | → Descuento del promocional                                       |
| Otros Servicios y Cargos                                 |             |               |        |                                                                   |
| Descuento Primera Caja                                   |             | 1-Feb/28-Feb  |        | -3.990                                                            |
| <b>Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión</b> |             |               |        | <b>7.985</b>                                                      |

## SERVICIOS FIJOS: PREGUNTAS FRECUENTES

### PREGUNTAS —

#### **Cliente quiere saber cuál es su periodo de facturación**

Revisa la publicación

[CÓMO VER EL DOM DEL CLIENTE](#)

#### **Cliente quiere suscribir la boleta por mail**

Revisa la publicación [CAMBIO DE DISTRIBUCIÓN TRADICIONAL/ELECTRÓNICO/SMS](#)

#### **Cómo y dónde pagar la boleta**

Revisa la publicación [LUGARES DE PAGO](#)



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# IMPORTANTE INCONVENIENTE CON PAGO

---



- **INFORMACIÓN IMPORTANTE**



**"Completar correctamente los campos obligatorios en las solicitudes de recaudación, sobre todo cuando ingreses una SS por Pago no aplicado, es de suma importancia, como el monto pagado y la boleta correspondiente, esto es esencial para garantizar que el área encargada pueda resolver el caso y evitar que el cliente quede sin respuesta.**

**Recuerda siempre revisar cuidadosamente los datos ingresados antes de enviar. Detalles como los indicados anteriormente y descripciones claras del problema o solicitud son claves para una gestión exitosa y sin retrasos."**

Actividades

Fallas masivas

SS relacionadas

Seguimiento de auditoría

Notas

Archivos adjuntos

Servicio Técnico

Cuenta de facturación:



Número de boleta:



Monto cancelado:



Lugar de pago:



Lugar de pago (otros):



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# DESAFÍO TERMINADO

---



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 27!**

**Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final**

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

FINALIZAR