

Desafío a tus Conocimientos N°13 - Contact Center No Voz Fijo ClaroVTR

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 22 DE JUNIO AL 05 DE JULIO 2026



PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS



CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN



PROCEDIMIENTO TV



INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART



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.
- 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

¿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	Los equipos deben entregarse hasta 7 días después de la fecha de desconexión.
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.

DESCONEXIÓN SERVICIOS PRINCIPALES

CALL CENTER VOZ Y NO VOZ

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

GESTIÓN

Consideraciones importantes

- 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](#)

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

GESTIÓN

- 1. Indagar e identificar el motivo de baja**, consulta con el cliente cual es el motivo (comercial o técnico) para intentar resolver según lo indicado.
- 2. Identificar el empaquetamiento del cliente**, para revisar si plan actual incluye plataformas de Streaming. [\(VER IMAGEN\)](#)
- 3. Si el plan no incluye Aplicaciones de Streaming**, continua la atención según el motivo de desconexión indicado por el cliente.
- 4. Si el plan incluye Aplicaciones de Streaming**, identifica el plan de TV del cliente (Hogar/Plus o Full/Premium).
- 5. Informa al cliente el beneficio de tener las Aplicaciones de Streaming incluidas en su plan y el ahorro mensual que esto implica.** Apóyate con las siguientes tablas de valorización según su plan [\(VER IMAGEN\)](#)

Script ejemplo para plan con TV Full/Premium:

"Sr(a) XXX, nuestros planes incluyen beneficios como plataformas de Streaming (mencionar las que tenga) que, si las contratara por separado tendrían un valor cerca de \$23.780 al mes sólo considerando Disney+ y HBO Max. Al desconectar, no solo elimina el servicio si no también el beneficio de las aplicaciones."

Script ejemplo para plan con TV Hogar/Plus:

"Sr(a) XXX, nuestros planes incluyen beneficios como plataformas de Streaming (mencionar las que tenga) que, si las contratara por separado tendrían un valor cerca de \$16.080 al mes sólo considerando HBO Max y Prime Video. Al desconectar, no solo elimina el servicio si no también el beneficio de las aplicaciones."

6. Si al informar el beneficio de las Aplicaciones de Streaming el cliente **desiste de la desconexión**, finaliza la atención con el siguiente script:

"Perfecto Sr(a)XXX, me alegra que hayamos podido revisar juntos todos los beneficios que hoy tiene incluidos en su plan. La idea es que pueda seguir disfrutando de sus servicios y plataformas sin tener que asumir costos adicionales por separado."

7. Si al informar el beneficio de las Aplicaciones de Streaming el cliente **continúa con la intención de desconexión**, continúa la gestión según el motivo de baja indicado al inicio de la atención. Revisa en Clave los casos que puede presentar el cliente para realizar la desconexión.



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN

PROCEDIMIENTO



ALCANCE

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

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

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

ALCANCE

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

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

PRIMERA LINEA

LUQUE, MANUEL EDUARDO

N° Cuenta: 217127415027

JOSÉ FRANCISCO VARGAS 3252 DEPTO 1307, Itaquí,

Cuenta |  VTR

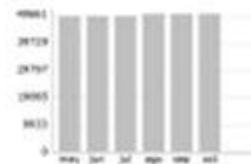
Total a pagar	Días Facturados	Fecha de Vencimiento	Fecha de corte
\$ 49.661	Desde: 01/10/2025 Hasta: 01/11/2025	21/10/2025	28/10/2025

PAGAR

Resumen de tus cobros	
 Rentas Servicios Principales	
VTR Plus 2	42.459
Total Rentas Servicios Principales	42.459
 Adicionales y/o Descuentos	
Contenido n de Canales TV	0
Arriendo de Equipos	7.252
Total Adicionales y/o Descuentos	7.252
Total Servicios Mes Actual	49.661
Total Saldo Anterior y Cuotas	0
Total a Pagar Documento	\$ 49.661

PAGAR

Facturación Últimos 6 meses



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

Ingresa y
visualiza tu boleta
las 24 horas

CONOCE QUE DÍAS PUEDES PAGAR TU BOLETA

Fecha de último pago: 28/09/2025



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

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

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

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

GESTIÓN

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

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

Puedes apoyarte con el siguiente script:

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

REGISTRA

Gestión interna -> Seguimiento -> Escala otra área.

Registrar en la atención:

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

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

GESTIÓN: SERVICIO PRINCIPAL NO CORRESPONDE A LO CONTRATADO

GESTIÓN

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

NO ESTÁ INGRESADO:

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

ABIERTO:

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

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

CANCELADO:

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

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

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

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

Puedes apoyarte con el siguiente script:

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

REGISTRA

Gestión interna -> Seguimiento -> Escala otra área.

Registrar en la atención:

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PROCEDIMIENTO TV



OBJETIVO

- Este procedimiento aplica para todos los casos en que el cliente indique tener inconvenientes con su servicio de TV, ya sea digital o análogo, por ej: Sin señal, Pantalla en negro, control remoto, d-box no enciende, pixeleo, sin audio, subtítulos, VOD, Replay, etc.

ALCANCE

- Esta atención se puede dar a Titular o usuario. En caso que debas modificar el PIN de compras, debes validar la titularidad [AQUÍ](#)
- El alcance de este procedimiento es para primeras líneas de atención Voz y No Voz.
- 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 servicio.
- ANTES DE INGRESAR UNA SOLICITUD DE SERVICIO DE REPARACIÓN TÉCNICA, DEBES VOLVER A CHEQUEAR QUE EL CLIENTE NO TENGA UNA DIFICULTAD DE SERVICIO DETECTADA (FALLA MASIVA)
- En caso de reagendar, no elimines el comentario previo. Debes mantener toda la información para la información de operaciones.
- Antes de ingresar una solicitud de servicio de reparación, valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE.
- Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación [Cambio de Tecnología a Fibra Óptica.](#)
- Si no tiene el botón habilitado, ingresa una [reparación técnica](#) según lo que indique el procedimiento

INCONVENIENTES SEÑAL/ AUDIO/ VIDEO

**TEMPORALMENTE FUERA DE SERVICIO /
TEMPORALY OFF AIR**



Imagen de referencia

1. Consulta al cliente si el inconveniente es en **todos los canales o sólo en uno/algunos**

Step 1

Sólo 1 canal

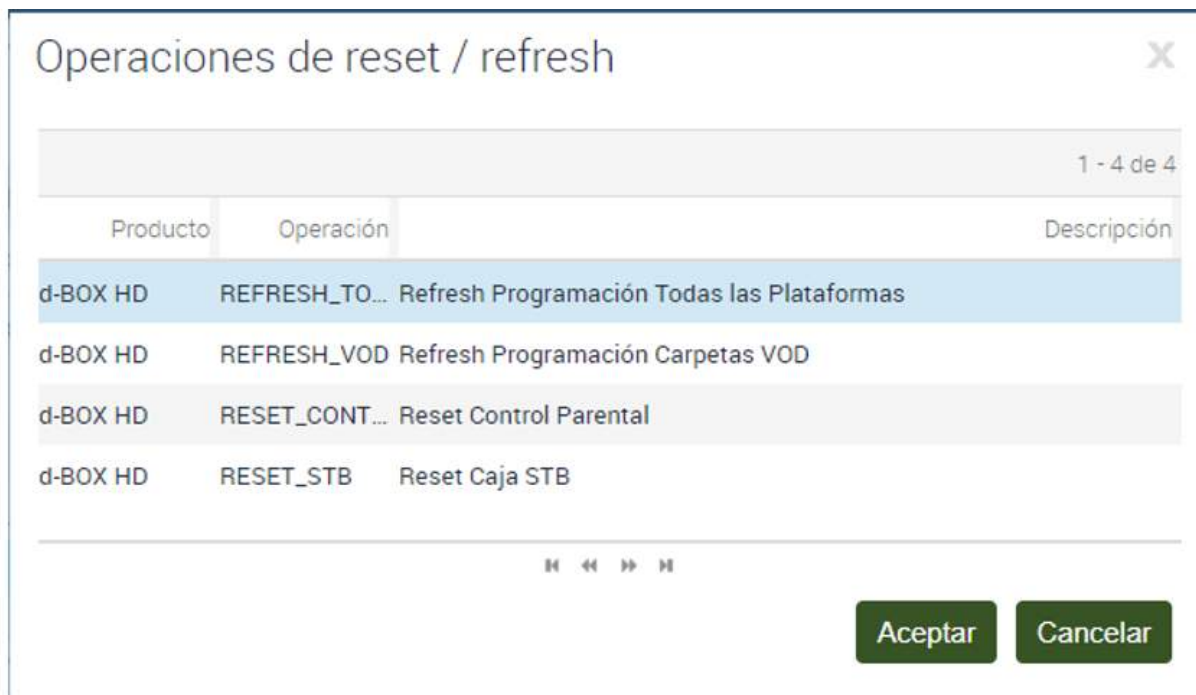


Imagen de referencia

a. Realizar Refresh Programación Todas las Plataformas

b. La respuesta del reset debería ser en mínimo 3 min. En ese tiempo, el cliente podría percibir audio o video lo que se entenderá como un reset exitoso.

- Si pasados los 3 minutos, no hay respuesta del servicio, se deben avanzar en el procedimiento.
- Si el inconveniente persiste, informa al cliente que será transferido a un equipo especialista. Apóyate en la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA para transferir al N1

Step 2

Uno o Varios Canales



Imagen de referencia

- a. Pedir al cliente que confirme que las conexiones de TV y D-box están correctamente instaladas. Pedir revisar que los cables estén bien conectados
- b. Independiente del resultado de la revisión anterior, si el inconveniente persiste, valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE.
 - Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación Cambio de Tecnología a Fibra Óptica.
 - Si no tiene el botón habilitado, ingresa una reparación técnica del tipo SIN SEÑAL. Recuerda incluir en la observación "VARIOS CANALES"
- c. Agendar en coordinación con el cliente Guíate por la publicación VISITAS TÉCNICAS

D-BOX NO ENCIENDE

PASO 1 Y 2**PASO 3****PASO 4****PASO 5**

1. Pedir al cliente verificar que las pilas de control remoto funcionen y el funcionamiento correcto del control remoto, si el inconveniente es éste, se debe revisar el procedimiento "Control Remoto no funciona"
2. Si el control remoto funciona correctamente, se debe pedir al cliente asegurar que las conexiones sean correctas en el D-box y la TV.



Imagen de referencia

PASO 1 Y 2**PASO 3****PASO 4****PASO 5**

3. Si las conexiones están correctas verificar que esté seleccionada la entrada correcta de TV; AV / HDMI / Componentes.
 - La entrada correcta es HDMI, por lo tanto se deben probar las opciones 1-2-3 hasta verificar en cuál el cliente ve imagen.

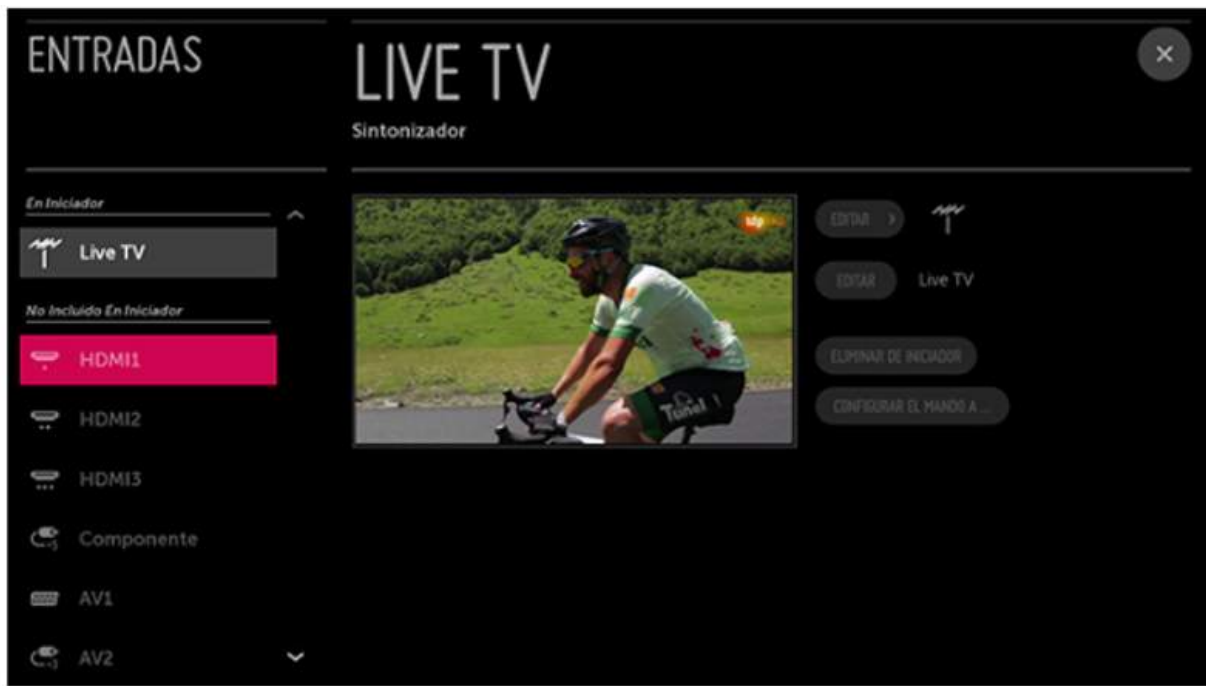


Imagen de referencia

PASO 1 Y 2	PASO 3	PASO 4	PASO 5	
------------	--------	--------	--------	--

4. Hacer Ping en BEC



Televisión Doble Pack Vive Residencial 0320

▼ Información básica

HUB:	501
dacCode:	DAC6000
Servicios:	Posee 3 decodificadores
Información AVN (Nuevo VOD):	
Monto Cliente AVN:	 Saldo \$20,000 Límite \$20,000 Recargar
Consulta Mapa Canales:	 Botón Canal

Estado:	
Marca - modelo:	ARRIS - DCX525E
Nº de serie:	M91820ERB344
MAC Address:	00000AA8FB7C
Tipo:	dBoxHD_CPE
Tecnología:	D 3.0
cpeName:	ARRIS-DCX525E-dBoxHD_CPE
cpeUnitAddress:	0000178846588042
Intentar Refresh DAC antes de intentar reset Itit	Refresh Dac
Realizar ping	

Imagen de referencia

PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

5. Si el Ping no entrega respuesta, se debe ingresar una visita técnica a terreno a través de una Solicitud de Servicio de reparación del tipo "D-box no enciende", recuerda incluir en la observación D-box no enciende

- La respuesta del Ping no supera los 6 segundos, y de no haberla, se registrará con una cruz roja

Ping



PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

6. Si el Ping entrega respuesta, se debe realizar un refresh DAC en BEC

**Televisión** Doble Pack Vive Residencial 0320

▼ Información básica

HUB:	501
dacCode:	DAC6000
Servicios:	Posee 3 decodificadores
Información AVN (Nuevo VOD):	
Monto Cliente AVN:	 Saldo \$20,000 Límite \$20,000 Recargar
Consulta Mapa Canales:	 Botón Canal

Estado:	
Marca - modelo:	ARRIS - DCX525E
Nº de serie:	M91820ERB344
MAC Address:	00000AA8FB7C
Tipo:	dBoxHD_CPE
Tecnología:	D 3.0
cpeName:	ARRIS-DCX525E-dBoxHD_CPE
cpeUnitAddress:	0000178846588042
Intentar Refresh DAC antes de intentar reset Init	Refresh Dac

Realizar ping

Imagen de referencia

PASO 1 Y 2	PASO 3	PASO 4	PASO 5
------------	--------	--------	--------

7. El Refresh DAC tendrá respuesta dentro de 30 segundos. Si el cliente indica que mantiene el inconveniente, se debe realizar un Reset Init en BEC. Informar al cliente, que esta solución implica reconfiguración de su PIN de Compras y PIN Parental

▼ Información básica

Customer Id:	12866464-5_441218
HUB:	200 - DSP2 Maipu
dacCode:	DAC6000
Servicios:	Posee 5 decodificadores
Servicios Análogos:	
Recarga Saldo VOD de D-BOX:	
Monto Cliente AVN:	Saldo \$20,000 Limite \$20,000 Recargar
Consulta Mapa Canales:	Botón Canal

Estado Domicilio:	
Estado Set Top Box:	
Marca - modelo:	MOTOROLA - DCX3400
Nº de serie:	MA1124FRG535
MAC Address:	00000371154C
Tipo:	D-Box
Tecnología:	HD PRO
cpeName:	MOTOROLA-DCX3400-dBoxPRO_CPE
cpeUnitAddress:	0000057742668096
Intentar Refresh DAC antes de intentar reset Init	Refresh Dac Reset Init
Realizar ping	

Imagen de referencia

PASO 1 Y 2	PASO 3	PASO 4	PASO 5	
8. Se debe esperar respuesta por mínimo 3 minutos, tiempo en el cual el cliente debiera percibir imagen o audio, lo que se entenderá como un Reset exitoso.				

9. Si luego de 3 minutos, no se percibe audio ni imagen, informa al cliente que será transferido a un equipo especialista. Apóyate en la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA para transferir al N1

- Si el inconveniente Sí se solucionó, dar por finalizada la atención



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART



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

DEBES SABER —

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

Consulta al cliente cuál es el inconveniente puntual. Elige uno de los botones publicados en Clave para continuar tu atención:

CÓNTROL REMOTO - SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES

Se enciende luz roja/No enciende ninguna luz

Indicador de que las pilas están descargadas o no tienen suficiente carga para el funcionamiento óptimo. Recomendamos al cliente hacer un cambio de pilas.

Informa al cliente que cuando las baterías (Pilas) del control remoto alcance un 20% o menos de carga, aparecerá un mensaje indicando batería baja, este mensaje se mostrará cuando:

- Se encienda el dBox Smart
- Cada 3 horas.
 - El mensaje que aparecerá un mensaje
 - El Cliente debe ACEPTAR para que desaparezca el mensaje.
 - Si el Cliente cambia las pilas (baterías) por unas nuevas, el mensaje desaparecerá permanentemente hasta que vuelvan tener un 20% o menos de carga.



Enciende luz led amarilla/anaranjada

A

B

C Y D

E

- Realiza el **pareo del control con TV** de este procedimiento.
- Si el cliente **no tiene señal de TV**, debes continuar según el procedimiento SIN SEÑAL de este procedimiento.
- Si el cliente **tiene señal de TV** pero no puede controlar el volumen, guía al cliente con los siguientes pasos:
 - **a.** Presionar durante 5 segundos el botón HOME+ TIVO. La luz led quedará encendida en color rojo



A

B

C Y D

E

- **b.** Presionar **3 veces el botón bajar volumen**; luego presionar el botón TIVO. Este comando hará que la luz del control parpadee 3 veces y luego se apague.



A

B

C Y D

E

c. Indica al cliente presionar **cualquier tecla EXCEPTO el de encendido**

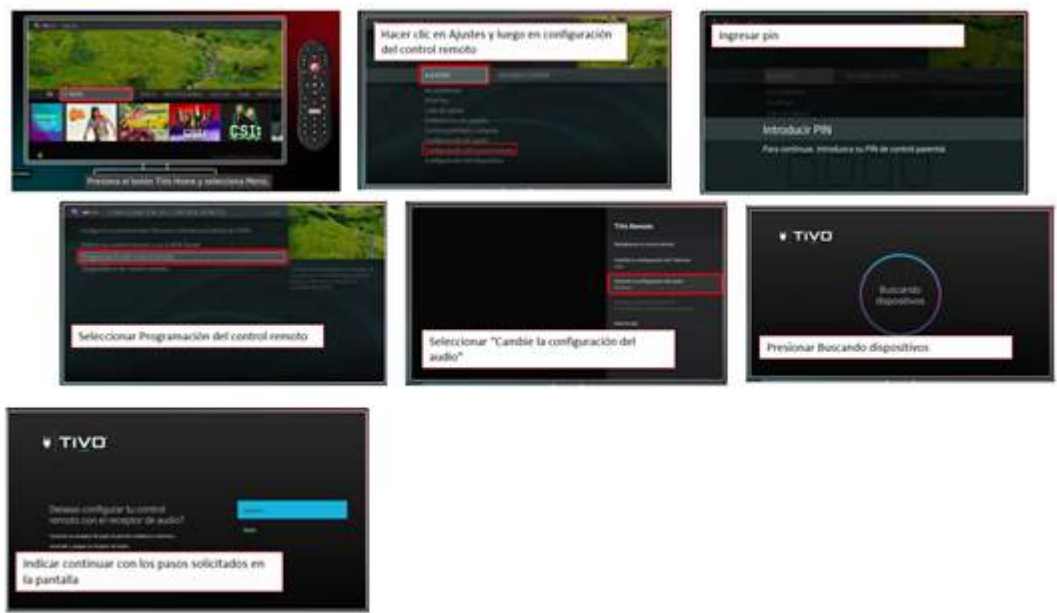
d. La pantalla mostrará esta imagen

- Si el cliente tiene el decodificador **modelo FUSE**, solicita presionar el botón lateral para llegar a la misma pantalla



A	B	C Y D	E	
---	---	-------	---	--

e. Solicitar al cliente **probar los comandos del volumen**. Si estos no cambian el volumen de la televisión, indica los siguientes pasos:



A	B	C Y D	E	
---	---	-------	---	--

f. Si aún así, no se cambia el volumen de tv, informa al cliente que su televisor no es compatible con el control remoto, por lo que debe ocupar tanto el control del decodificador como el de la televisión.

SIN SEÑAL

- **Contexto del error:** Cliente no tiene señal de televisión. No aparece código de error
- **Falla del cliente:** Pantalla en negro, la pantalla dice SIN SEÑAL o la imagen está congelada

1. Indica al cliente que es necesario conectarse a una video llamada, para revisar el inconveniente que presenta. Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Para poder ayudarle y resolver su inconveniente al instante, puedo enviarle un enlace para conectarnos por videollamada. Así podré ver lo que ocurre en tiempo real y orientarle paso a paso, sin que tenga que esperar a un técnico en su domicilio. Le voy a enviar un mensaje por WhatsApp desde el SOPORTE TÉCNICO; sólo pediremos acceso a la cámara frontal para revisar el detalle. ¿Le envió el link a su celular u otro integrante de su familia?"

CLIENTE ACEPTA VIDEO LLAMADA

a) Guíate por el proceso de Video Llamada. Busca la publicación Protocolo Atención Video Llamada-VSIGHT VTR CLARO

b) Debes validar el estado de las siguientes conexiones. Si una de ellas no está bien conectada, solicita al cliente corregir:

- Validar que D-box este encendido. El LED del d-box debe estar del color Azul. Si está rojo solicitar al cliente encender el d-box Smart.
- Si las conexiones están correctas verificar que esté seleccionada la entrada HDMI correcta de TV (Input).
- La entrada correcta es HDMI, por lo tanto, se deben probar las opciones 1-2-3 hasta verificar en cuál el cliente ve imagen.

CLIENTE NO ACEPTA VIDEO LLAMADA —

- a)** Solicita al cliente que indique el estado de las siguientes conexiones. Si una de ellas no está bien conectada, solicita al cliente corregir
- b)** Validar que D-box este encendido. El LED del d-box debe estar del color Azul. Si está rojo solicitar al cliente encender el d-box Smart.
- c)** Si las conexiones están correctas verificar que esté seleccionada la entrada HDMI correcta de TV (Input).

La entrada correcta es HDMI, por lo tanto, se deben probar las opciones 1-2-3 hasta verificar en cuál el cliente ve imagen.

1. Solicita al cliente presionar 2 veces seguida el botón TIVO y valida si retoma servicio, de lo contrario continúa revisando
2. Si no funciona, realizar Reboot al d-box con problema. Ingresar a BEC y seleccionar REBOOT en el decodificador que presenta el inconveniente.

Esta acción hará un reinicio remoto del decodificador (apagar y encender), y debería tardar en promedio 1 minuto y 30 segundos. Se debe esperar en línea.

- Debes confirmar con el cliente si la caja se está reiniciando, si no es así, solicitar al cliente desenchufar y volver a enchufar el decodificador.
- Confirma con el cliente si tiene señal de televisión. Si no tiene, continuar la revisión

En caso de que siga sin poder reproducir contenido, si el cliente es HFC, Valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón **CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE**

Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación Cambio de Tecnología a Fibra Óptica.

Si no tiene el botón habilitado o es cliente FIBRA, ingresa una reparación técnica

TIPO: Televisión.

ÁREA: Reparación Técnica.

SUBAREA: Sin Señal.

DESCRIPCIÓN: Código de error, pruebas realizadas, información entregada.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



**¡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