

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 18 - Botón Rojo

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 26 DE AGOSTO AL 08 DE SEPTIEMBRE



DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN



EXPLICACIÓN BOLETA



ACTIVIDAD



REAJUSTE IPC HOGAR



DESCUENTO NO CARGADO





DESAFÍO TERMINADO

DELIVERY – AUTOINSTALACIÓN



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- **Cliente debe tener el servicio de Televisión activo.** Es decir, esta solicitud es solo para D-box adicional y no uno principal. Para los casos de solicitudes de Dbox Smart el cliente debe contar con Internet activo de VTR
- El envío de Delivery **aplica sólo Dbox SD - HD - y Dbox Smart**

- **Ante solicitud de DBOX PRO se debe transferir de manera asistida a BOTÓN ROJO COMERCIAL para ingresar visita técnica sin costo.**
- Actualiza **números de contacto** del cliente
- Cliente no **debe tener boleta vencida** al momento de solicitar un nuevo d-Box
- Cliente **debe tener el servicio de Televisión activo**, es decir, esta solicitud es **solo para D-box adicional y no uno principal.**
- Si el cliente **solicita más de un d-box se debe seleccionar la cantidad 1** y agregar, repetir este paso por la cantidad de d-box que solicite (si solicita 3, se deben ingresar 3 pedidos de modificación).
- Recuerda que el **máximo de D-box por domicilio son 8: hasta 4 Dbox HD y hasta 4 Dbox Smart.** Al contratar un 5° decodificador de algunas de las categorías, VTR no asegurará el correcto funcionamiento del servicio. Este decodificador debe instalarse a través de una visita técnica. Para revisar el procedimiento, revisa la publicación [VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJOS.](#)

Despacho de equipos:

- Una vez que una **venta y/o pedido de modificación** queda como **Conexión Pendiente y/o Pendiente de Envío**, revisa [AQUÍ](#) los **plazos de entrega.**
 - **IMPORTANTE:**
Revisa en el mismo archivo cómo leer correctamente la matriz
- **Ante casos, sin morador**, se visitará a cliente en 3 ocasiones
- **El Dbox Delivery puede recibirlo un tercero**, mayor de 18 años.
- **No se realizará Delivery a domicilios que no estén creados** (no se entregarán, por ejemplo, en la oficina del cliente).
- **Recomienda al cliente al momento de instalar los equipos**, conectarse al link de activación desde un celular con sus datos móviles.
- **La activación de los equipos** se realiza con el ingreso del rut en la página web <https://www.vtr.com/activacion-equipo>
- El **tiempo de activación puede demorar 1 hora aprox.** en quedar activo.
- El **servicio se empieza a facturar** desde el momento en que el pedido queda completado y en que se aprovisionan los equipos.
- **Siempre confirmar con el cliente un número de celular vigente**, debido a que será contactado durante el proceso.

- Para revisar las **consideraciones para cargar el modelo de Dbox correcto**, revisa la publicación [POLÍTICA DE D-BOX](#)
- Si cliente desea contratar o ya tiene instalado DBOX PRO/PRO II, se debe ingresar con método **"Visita técnica"** sin costo (no se debe cargar monto de \$20.000).

VERIFICA PRECONDICIONES

- Validar Rut del Cliente para saber quién está llamando, titular o usuario. Solicita serie de CI (recuerda siempre verificar vigencia [AQUÍ](#))
- El Domicilio sobre el que el Cliente está consultando.
- Verifica que Dbox tiene instalado el cliente. Si tiene DBOX PRO o PRO II, se debe transferir de manera asistida a BOTÓN ROJO COMERCIAL para ingresar pedido con visita técnica sin costo.

EN CASO DE DBOX SMART

- Verifica que el servicio tenga el servicio INTERNET y que este se encuentre ACTIVO. Esta revisión se realiza en la cuenta Cliente.

EN CASO DE DBOX – SD – HD

- Consultar a cliente si tiene un punto de conexión ya instalado para el nuevo Dbox

Recuérdale al cliente que tiene que ser un cable adicional al que ya tiene conectado. Por lo general este cable está conectado directamente a la televisión o está suelto.

! Si el cliente dice que no tiene estos puntos habilitados no se puede ofrecer auto instalación. El kit de d-box no trae cable coaxial, por lo que el cliente no podrá conectarse

! Si el cliente acepta auto instalación continua la atención

- Si el cliente prefiere una visita técnica Transferir de forma asistida a BOTÓN ROJO COMERCIAL

GESTIÓN

1. Selecciona la pestaña **"Validación venta"** para validar la dirección de instalación
2. Ingresas el rut del cliente para obtener **disponibilidad de servicio en el domicilio consultado** y validaciones comerciales del cliente como si tiene deuda y para este caso si es un domicilio autoinstalable
3. Desde la vista 360 de la cuenta cliente, pinchar la pestaña **"Jerarquía de cuentas"** y elegir la **cuenta de "Servicio"** correspondiente a la dirección solicitada del cliente.
4. **Con las validaciones correctas, realiza un pedido de modificación.**
5. Selecciona **TELEVISIÓN** para personalizar
6. Selecciona la pestaña Equipos y luego busca **DECODIFICADORES**. Selecciona el modelo y la cantidad. Luego ingresa **AGREGAR ITEM**.
7. Selecciona **TERMINADO**. Confirma en la pestaña de **DETALLES** que el **Dbox se cargó correctamente**
8. Debes ingresar el cargo por el delivery, dirígete a la pestaña **CATALOGO** e ingresa a la sección **"Cargos y descuentos no recurrentes Fijo"** y selecciona la opción **"Cargos"**
9. En la sección **PRODUCTOS DE CATEGORÍA** selecciona el ítem **"Delivery autoinstalación"** y haz clic en el botón **AGREGAR ITEM**.
10. Después de haber ingresado el cargo por **DELIVERY AUTOINSTALACIÓN**, debes ingresar un **descuento para que quede el monto total final del delivery**.
 - En la misma sección de donde ingresaste el cargo, debes buscar y seleccionar el ítem **"DESCUENTO DELIVERY AUTOINSTALACIÓN"** y haz clic en **AGREGAR ITEM**
11. Confirma que los ítems ingresados quedaron listos dentro de la pestaña **DETALLES**, donde en cada ítem, la columna **ACCIÓN** indica **"NUEVO"**
12. Selecciona la pestaña **ENVIAR A** para completar los datos de quien recibirá el Kit en el domicilio
 - **Todos los campos deben estar completos para que el pedido se curse exitosamente.**
 - **Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente**

- Una vez ingresada la dirección se llenan automáticamente el código postal, región comuna y ciudad.
- Los pedidos de auto instalación no se pueden editar. si tienen algún problema después de enviado deben cancelarlo porque genera error
- ¡Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente!
- Además, de no ser completada, Andes mostrará un mensaje de alerta
- Elige correctamente la cuenta de servicio y facturación así el delivery contará con la dirección de entrega correcta

13. Método de envío -> AUTOINSTALACIÓN

14. Tipo portado -> No portado- Venta fijo. ESTE CAMPO NO LO DEBES MODIFICAR

15. Generar el contrato

16. Al seleccionar **ENVIAR**, el pedido de ventas quedará en estado **Pendiente de Envío** y deberá haber generado la actividad de Preparación Kit.

! Revisa los estados de del pedido y las actividades ingresando a CLAVE para ver la gestión completa

INFORMA

" Sr. XXX, su kit llegará aproximadamente [indicar según columna Tiempo aproximado del Excel de entrega]. Este es un tiempo de referencia, dado que el plazo de entrega y seguimiento lo puede hacer a través de un SMS que le llegará dentro de las próximas 24 hrs. Hábiles (lunes a viernes). Dentro del kit vendrá un manual con instrucciones para que pueda instar su D-Box. Una vez instalado el kit, debe activarlo ingresando a <https://vtr.com/activacion-equipos> . Este link también se encuentra en el manual que viene en su kit. Recuerde que en su próxima boleta aparecerá el valor mensual de XXX."

Para finalizar la venta puedes apoyarte con la publicación [PROTOCOLOS DE CIERRE DE VENTA](#)

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES DBOX

CLIENTE NO HA RECIBIDO EL KIT EN DOMICILIO

INDAGA

- ¿Cliente tiene algún pedido con método de auto instalación en sistema?
- ¿En qué estado se encuentra el pedido?
- No olvides validar la fecha de ingreso del pedido en sistema.

VERIFICA PRECONDICIONES

1. Ingresa al pedido y revisa cuál es su estado

ESTADOS DE PEDIDO DE VENTA	
CONEXIÓN PENDIENTE	Conexión en Drop en curso- agendada
PENDIENTE DE ENVÍO	Conexión Drop ya ejecutada, pedido en proceso de preparación por delivery
EN RUTA/ENVIADO	Pedido ya preparado por delivery, en camino a destino
ABIERTO	Pedido fue derivado a visita técnica
	Cliente desiste/ no se pudo autoinstalar y se deriva a visita técnica

CANCELADO	
COMPLETADO	Solicitud gestionada con éxito. En caso de inconvenientes por parte del cliente, se debe derivar a 0 soporte
ACTIVIDADES DE PEDIDO DE VENTA	
CONEXIÓN DROP	Visita agendada por técnico para conexión en tap/drop
PREPARACIÓN KIT	Pedido en preparación por parte de delivery
DELIVERY	Ya preparado por delivery, en camino a destino
ACTIVACIÓN	Pedido entregado al cliente, pendiente la activación por web
RESCUE TEAM	Derivado a equipo 0 Soporte
MODIFICACIÓN DE SERVICIO	Pedido será revisado por técnico a domicilio

- En caso de existir una actividad Conexión Drop , cancela el pedido e ingresa uno nuevo

2. Verifica además las actividades, si existe una actividad con estado **DELIVERY FALLIDO**, esta indica que se intentó en 3 oportunidades entregar el equipo pero sin éxito. Un ejecutivo contactará al cliente en máximo 48 hrs. Hábiles para que un técnico haga la instalación del decodificador

En este caso, indica al cliente que será transferido a un equipo especialista que revisará el caso:

"Sr.(a) XXX lo transferiré a un ejecutivo especialista para revisar su caso"

Transfiere asistidamente al BackOffice 0 Soporte. Apóyate en la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)

CLIENTE NO PUEDE ACTIVAR DBOX EN PÁGINA DE ACTIVACIÓN —

1. Verifica con el cliente **si ingresó a la página**. Acompaña con el paso a paso de ser necesario
2. Revisa el estado del pedido, si este es **PROVISIÓN FAIL**, deriva a 0 soporte
3. Revisa si está creada la actividad **ACTIVACIÓN**
4. Si no está creada o su estado es **ABIERTA**, deriva a 0 Soporte
5. Indica al cliente que será transferido a un equipo especialista que revisará el caso:
"Sr.(a) XXX lo transferiré a un ejecutivo especialista para revisar su caso"

Transfiere asistidamente al BackOffice 0 Soporte. Apóyate en la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)

CLIENTE ACTIVÓ DBOX PERO NO LE FUNCIONA —

1. Revisa **las actividades**
2. Si existe la actividad de **Rescue Team- Niveles NOK**, Indica al cliente que será transferido a un equipo especialista que revisará el caso:
"Sr.(a) XXX lo transferiré a un ejecutivo especialista para revisar su caso"

Transfiere asistidamente al BackOffice 0 Soporte. Apóyate en la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

EXPLICACIÓN BOLETA



PROCEDIMIENTO

- La atención solo se puede entregar al titular

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA
---------	--------------------------	-------------	--------

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

- Si cliente manifiesta que tiene inconvenientes para realizar la gestión, apóyalo con la sección Revisión en Sucursal Virtual de la publicación en Clave.



ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA
• Para entender una boleta, debes tener los siguientes conceptos claros:			
DOM	Período de facturación de la cuenta		
Proporcionales	Es el cobro que corresponde desde el día de la modificación al término del DOM		
Descuentos multiservicios	Descuento por cada servicio principal que el cliente contrate		

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA
• ¿Su boleta viene con un valor más alto? • ¿Se recuerda si le hemos hecho anteriormente un ofrecimiento de descuento por meses? • ¿Es su primera boleta? • ¿Hizo alguna modificación de sus servicios anteriormente?			

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.

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

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

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 Televisión			-1.994
Descuento Multiservicio Televisión Proporcional			690
Descuento Multiservicio Televisión Proporcional			-531
Descuento Multiservicio Internet			-996
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			937
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-266
Total Rentas Servicios Principales			19.780

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 Televisión			-1.994
Descuento Multiservicio Televisión Proporcional			690
Descuento Multiservicio Televisión Proporcional			-531
Descuento Multiservicio Internet			-996
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			937
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-266
Total Rentas Servicios Principales			19.780

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 Televisión			-1.994
Descuento Multiservicio Televisión Proporcional			690
Descuento Multiservicio Televisión Proporcional			-531
Descuento Multiservicio Internet			-996
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			937
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-266
Total Rentas Servicios Principales			19.780

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](#)

1

Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Residencial (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 300.)	49.708
Descuento Retención	-17.000

2

Rentas Servicios Principales	
Doble Pack Finix (TV Hogar HD, Mega 500)	41.384
Triple Pack (Fono Ilimitado 600 Movil. TV Hogar HD. Mega 300)	-18.728

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).

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

1

Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Mas Residencial	31.782
(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 500)	
Total Rentas Servicios Principales	31.782
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonia	0
Televisión	0
Internet	22.990
Internet Proporcional	199
Total Consumos y Servicios Adicionales	23.189

2

Consumos y Servicios Adicionales Internet		
Servicios Adicionales		
Extensor NextGen Smart Plug	10-Ene-9-Feb 8-Ene-9-Feb	2.990 0
Extensor NextGen Smart Plug		
 vtr.com > 600 800 9000		
		
viena de la página anterior		
Extensor NextGen Smart Plug Proporcional	8-Ene-9-Feb	150
		21.000

Asistencia VTR

CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES

Está incluido dentro de **OTROS CARGOS**. Lo puedes visualizar en la primera hoja de la boleta (1) y en el detalle (2), lo puedes observar con la fecha de DOM

- Está sujeto a alza de IPC
- Tiene cobros proporcionales
- Explica al cliente a qué corresponde el cobro (Asistencia VTR) y detalla el periodo de uso (si es necesario).

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

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

2	Rentas Mensuales Premium	22/Dic/2017	11-Ago/10-Sept	8.011
	Pack Adulto HD			
	Otros Servicios y Cargos			-3.990
	Descuento Primera Caja		5-Ago/4-Sept	
	Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			8.011
	Consumos y Servicios Adicionales Internet			
	Otros Servicios y Cargos			
	Descuento Upgrading Banda Ancha		11-Ago/10-Sept	-4.000
	Total Consumos y Servicios Adicionales Internet			-4.000
	Otros Cargos			
	Asistencia VTR		5-Ago/4-Sept	2.861
	Revisión de programación		5-Ago/4-Sept	800
	Total Otros Cargos			2.861

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.

1

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

2

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

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	21.687	
Descuento Multiservicio Telefonía			-4.096	
Descuento Multiservicio Televisión			-5.007	
Descuento Multiservicio Internet			-4.657	
Total Rentas Servicios Principales			50.312	

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	
Total Rentas Servicios Principales			52.134	

1

Consumos y Servicios Adicionales Televisión				
Servicios Adicionales Televisión				
d-BOX HD	11-Ene/10-Feb		3.990	
Rentas Mensuales Premium				
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	5-Ene/4-Feb	10.990	
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	5-Ene/4-Feb	-5.495	
Otros Servicios y Cargos				
Descuento Primera Caja	5-Ene/4-Feb		-3.990	
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			5.495	
Consumos y Servicios Adicionales Internet				
Servicios Adicionales				
Beneficio Mega 600	5-Ene/4-Feb		0	
Extensor NetGen Smart Plug	5-Ene/4-Feb		3.088	
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet			3.088	
Otros Cargos				
Asistencia VTR	5-Ene/4-Feb		2.108	
Total Otros Cargos			2.108	

2

Consumos y Servicios Adicionales Televisión				
Servicios Adicionales Televisión				
d-BOX HD	11-Feb/10-Mar		3.990	
Rentas Mensuales Premium				
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	5-Feb/4-Mar	11.462	
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	5-Feb/4-Mar	-5.731	
Otros Servicios y Cargos				
Descuento Primera Caja	5-Feb/4-Mar		-3.990	
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			5.731	
Consumos y Servicios Adicionales Internet				
Servicios Adicionales				
Beneficio Mega 600	5-Feb/4-Mar		0	
Extensor NetGen Smart Plug	5-Feb/4-Mar		3.220	
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet			3.220	
Otros Cargos				
Asistencia VTR	5-Feb/4-Mar		2.198	
Total Otros Cargos			2.198	

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

2	Consumos y Servicios Adicionales Televisión	
	Servicios Adicionales Televisión d-BOX HD	5-Mar14-Abr 3.990
	Rentas Mensuales Premium	
	Descuento HBO Pack \$-7.490	08/Sept/2020 2-Mar1-Abr 0
	HBO Pack \$7.490	08/Sept/2020 2-Mar1-Abr 0
	Otros Servicios y Cargos	
	Corte y Reposición de Servicio	2-Mar1-Abr 750
	Descuento Primera Caja	-3.990
	Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión	750
	Consumos y Servicios Adicionales Internet	
	Otros Servicios y Cargos	
	Corte y Reposición de Servicio	2.500
	Total Consumos y Servicios Adicionales Internet	2.500

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

Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Residencial	49.708
(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 300.)	
Descuento Promocional	-5.000
Total Rentas Servicios Principales	44.708
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonia	0
Televisión	7.985
Total Consumos y Servicios Adicionales	7.985

Consumos y Servicios Adicionales Televisión

Servicios Adicionales Televisión				
g-BOX HD		5-Feb/4-Mar	3.990	
g-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	03/May/2021	1-Feb/28-Feb	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 Cargas				
Descuento Primera Caja		1-Feb/28-Feb	-3.990	
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			7.985	



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

El detalle de los cobros de la boleta sólo se le puede informar al titular.

☐

Falso

☐

Verdadero

REAJUSTE IPC HOGAR



ALCANCE

DEBES SABER

NO APLICA REAJUSTE IPC

- Este procedimiento te servirá para gestionar consultas y rechazos frente al reajuste IPC
- Aplica para clientes residenciales
- Esta atención la puedes entregar al titular o usuario de la cuenta

--

ALCANCE	DEBES SABER	NO APLICA REAJUSTE IPC
- El reajuste IPC se comienza a ver reflejado en la boleta a partir del Dom 8 del mes de JULIO 2024 - El reajuste impacta a los servicios principales, servicios de valor agregado (SVA) y las programaciones Premium de clientes - El reajuste de este periodo fue de 2% - Aplica para Servicios adicionales de clientes con planes FINIX - No se debe ingresar ningún tipo de descuento para clientes que no estén de acuerdo con el reajuste IPC. Es considerado una mala práctica		

ALCANCE	DEBES SABER	NO APLICA REAJUSTE IPC
- Quienes contrataron servicios principales o realizaron cambios de plan en los últimos 3 meses. - Clientes convenio ARMADA, ARMADA RETIRO, CENTRAL ODONTOLÓGICA, COLEGIO ARTURO PRAT y FONDOS PROPIOS - Clientes que tengan ingresadas Solicitudes de Servicio No reconoce IPC en el período Julio y Enero EJEMPLOS:		

Nº de SS	Tipo	Área	Subárea	Fecha de creación
1-202506829407	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	02/07/2022 18:15:32
1-157563394909	Televisión	Reparación Técnica	Door No enciende	27/03/2021 18:42:33
1-153300365636	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	09/03/2021 21:01:35
1-153152753876	Comercial	Gestión Comercial	Baja de Servicio no cursada	09/03/2021 11:34:07
1-153021665418	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	08/03/2021 18:07:55
1-153021216714	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	08/03/2021 18:07:55
1-152977548263	Facturación	Inconsistencia Fact.	No reconoce valor plan	08/03/2021 15:29:20
1-150735155494	Cuenta	Implementación de	Inconsistencia Oferta Producto	21/02/2021 19:26:27

Aplica reajuste IPC

Nº de SS	Tipo	Área	Subárea	Fecha de creación
1-212907917439	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	21/02/2023 22:02:35
1-207552386872	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	20/10/2022 14:17:10
1-206363047313	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	22/09/2022 22:26:13

NO aplica reajuste IPC

En caso que un cliente consulte por el mensaje de reajuste en su boleta, explica:

NO VOZ

"XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega VTR. Se realiza semestralmente y está sujeto a lo que determine el INE, (Instituto nacional de estadísticas). Además, es parte de las condiciones contractuales que fueron adquiridas al momento de contratar el servicio"

VERIFICA PRECONDICIONES

PASO 1 —

1. Revisa en los productos instalados cuál es la promoción contratada y su fecha de vigencia o contratación:

Recuerda que los planes que NO TIENEN REAJUSTE IPC son:

Productos Instalados

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar prom

Fecha de instalación▲▼	Producto
07/03/2022	Doble Pack Finix 0322hd
12/12/2014	Equipo
12/12/2014	Banda Ancha
12/12/2014	Television
11/12/2014	Asistencia VTR

Servicios principales FINIX contratados en Marzo y Abril (Códigos 0322 y 0422) SVA y Canales premium sí se reajustan

PASO 2 —

2. Confirma si el alza que reclama el cliente corresponde a reajuste IPC:

a) Revisa en la sección PEDIDOS para descartar que el cliente haya realizado algún movimiento en su cuenta (contratación, cambio de plan)

b) Compara la boleta emitida en el último reajuste y boleta actual:

Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Residencial (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100)	50.312
Total Rentas Servicios Principales	50.312
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonia	0
Television	5.495
Internet	3.088
Otros Cargos	2.108
Total Consumos y Servicios Adicionales	10.691

Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Residencial (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100)	52.134
Total Rentas Servicios Principales	52.134
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonia	0
Television	5.731
Internet	3.220
Otros Cargos	2.198
Total Consumos y Servicios Adicionales	11.149

Rentas Servicios Principales			
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
Fono Ilimitado 600 Movil	08/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	19.072
TV Hogar HD	08/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	23.313
Mega 100	08/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	21.687
Descuento Multiservicio Telefonía	08/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	-4.096
Descuento Multiservicio Televisión			-5.077
Descuento Multiservicio Internet			-4.528
Total Rentas Servicios Principales			50.312

Rentas Servicios Principales			
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
Fono Ilimitado 600 Movil	08/Oct/2019	5-Ene/4-Mar	19.892
TV Hogar HD	08/Oct/2019	5-Ene/4-Mar	24.315
Mega 100	08/Oct/2019	5-Ene/4-Mar	21.687
Descuento Multiservicio Telefonía	08/Oct/2019	5-Ene/4-Mar	-4.154
Descuento Multiservicio Televisión			-5.077
Descuento Multiservicio Internet			-4.528
Total Rentas Servicios Principales			52.134

Consumos y Servicios Adicionales Televisión			
Servicios Adicionales Televisión	F. Contrato	F. Periodo	
o-BOX HD	11-Ene/10-Mar		3.990
Rentas Mensuales Premium	20-May/2021	5-Ene/4-Feb	10.990
Pack TNT Sports Premium	20-May/2021	5-Ene/4-Feb	-5.495
Otros Servicios y Cargos			-3.990
Descuento Primera Caja			-3.990
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			5.495
Consumos y Servicios Adicionales Internet			
Servicios Adicionales	F. Contrato	F. Periodo	
Servicio Mega 600	5-Ene/4-Feb		0
Extensor NetGen Smart Plug	5-Ene/4-Feb		3.088
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet			3.088
Otros Cargos			
Asistencia VTR	5-Ene/4-Feb		2.108
Total Otros Cargos			2.108

Consumos y Servicios Adicionales Televisión			
Servicios Adicionales Televisión	F. Contrato	F. Periodo	
o-BOX HD	11-Feb/10-Mar		3.990
Rentas Mensuales Premium	20-May/2021	5-Feb/4-Mar	11.462
Pack TNT Sports Premium	20-May/2021	5-Feb/4-Mar	-5.731
Otros Servicios y Cargos			-3.990
Descuento Primera Caja			-3.990
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			5.731
Consumos y Servicios Adicionales Internet			
Servicios Adicionales	F. Contrato	F. Periodo	
Servicio Mega 600	5-Feb/4-Mar		0
Extensor NetGen Smart Plug	5-Feb/4-Mar		3.220
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet			3.220
Otros Cargos			
Asistencia VTR	5-Feb/4-Mar		2.198
Total Otros Cargos			2.198

PASO 3

3. Revisa en los **PRODUCTOS INSTALADOS** si el cliente tiene ingresado un descuento en sus servicios principales: **Si al momento de la atención el descuento fue ingresado hace 5 días o menos, NO PUEDES ingresar la solicitud de servicio.**

GESTIÓN

CLIENTES FINIX

Clientes FINIX sólo tendrá **reajuste en sus servicios adicionales (SVA) y canales premium**. En cambio para OTROS PLANES, el reajuste aplica en servicios principales, adicionales (SVA) y canales premium

1. Informa el motivo del alza con el siguiente script:

VOZ

"Sr XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega VTR. En su cuenta el reajuste sólo afecta a los servicios adicionales y no afecta a los servicios principales que tiene contratados"

NO VOZ

"Sr XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega VTR. En su cuenta el reajuste sólo afecta a los servicios adicionales y no afecta a los servicios principales que tiene contratados"

OTROS PLANES

VOZ

"Sr XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega VTR. Se realiza semestralmente y está sujeto a lo que determine el INE, (Instituto nacional de estadísticas). Además, es parte de las condiciones contractuales que Ud. adquirió al momento de contratar el servicio"

NO VOZ

"XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega VTR. Se realiza semestralmente y está sujeto a lo que determine el INE, (Instituto nacional de estadísticas). Además, es parte de las condiciones contractuales que fueron adquiridas al momento de contratar el servicio"

Si cliente acepta registra:

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explicación Cobro IPC

En la observación: "Reajuste IPC"

En caso que el cliente **no acepte la explicación y rechace EXPLÍCITAMENTE** el reajuste facturado en su cuenta ofrece eliminar el reajuste de la boleta actual hasta el próximo reajuste semestral.

Apóyate en el siguiente script:

VOZ

"Sr(a) XXX entendiendo su molestia de forma excepcional le ofrezco como solución eliminar el reajuste del IPC para su boleta actual y sus próximas boletas, hasta la boleta de Enero 2025, oportunidad en que se realiza un nuevo reajuste por IPC".

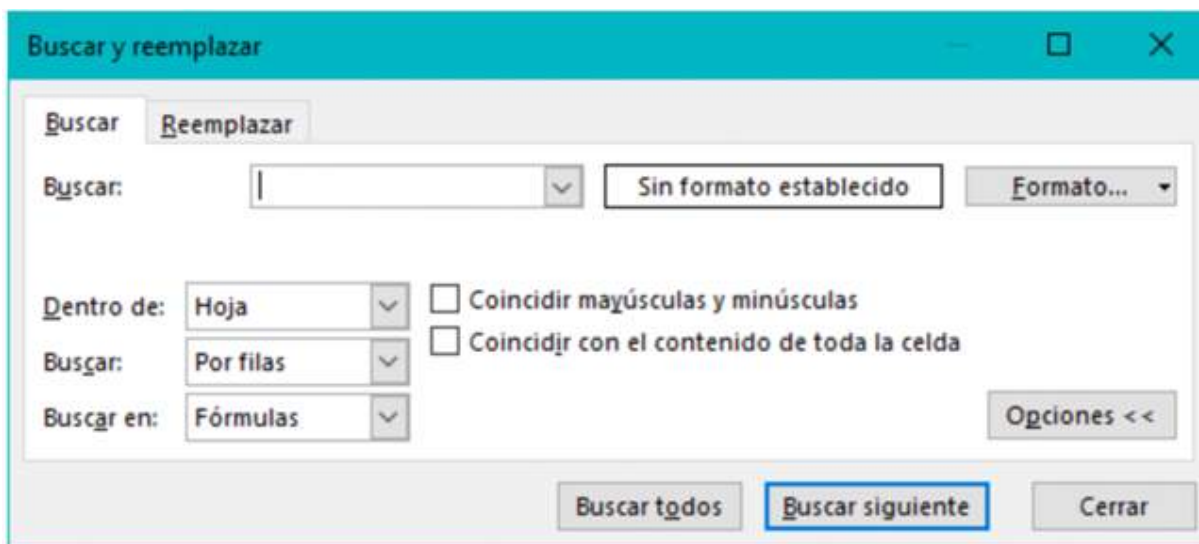
NO VOZ

"XXX entendiendo tu molestia de forma excepcional te ofrezco como solución eliminar el reajuste del IPC para tu boleta actual y tus próximas boletas, hasta la boleta de Enero 2025, oportunidad en que se realiza un nuevo reajuste por IPC".

Ciente acepta:

- **a)** Revisa el n° de cuenta de facturación, en la base adjunta.
- **b)** Descarga el documento [AQUÍ](#)
- **c)** Con las teclas "CTRL + B" accede al buscador e ingresa el dato a buscar y presiona "Buscar todos".
- **d)** El monto arrojado indicará cuánto es el monto a ajustar. Puedes apoyarte en la publicación AJUSTE.
 - Debes elegir el **submotivo de ajuste PROMOCIÓN MAL EXPLICADA**. En la observación del reajuste registra #IPC
- **e)** Ingresas la SS para eliminar los reajustes posteriores:
 - **TIPO**→ COMERCIAL
 - **ÁREA**→ GESTIÓN COMERCIAL
 - **SUBÁREA**→ NO RECONOCE AUMENTO DE IPC
 - **DESCRIPCIÓN** → "Ajuste por IPC a la cuenta XXXXXX"

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



ESCALAMIENTO

Cliente solicitó eliminación de reajuste periodo previo

- Informa al cliente que, dado que el reajuste anterior ya está facturado, no se puede descontar reajustes pasados

Cliente solicitó reajuste antes de tenerlo facturado, pero este no se realizó

- Se puede reajustar retroactivamente siempre y cuando tenga la SS de No reconoce cobro IPC ingresada
- En caso que el cliente no tenga la SS ingresada, realiza el procedimiento establecido en esta publicación
- En caso que sí tiene la SS ingresada en estado CERRADO pero no se le eliminó el reajuste IPC, informa a tu coordinador para que envíe un mail a facturaciónnacional@clarovtr.cl. La regularización será realizada en 48 hrs. Hábiles.

REGISTRA

Atención Comercial -> Descuentos y prórroga -> Ajuste de boleta/factura

Incluye:

- Nombre y Rut del cliente atendido.
- Motivo llamada/visita.
- Gestión realizada
- Información entregada.

¿QUÉ ES EL IPC?

IPC

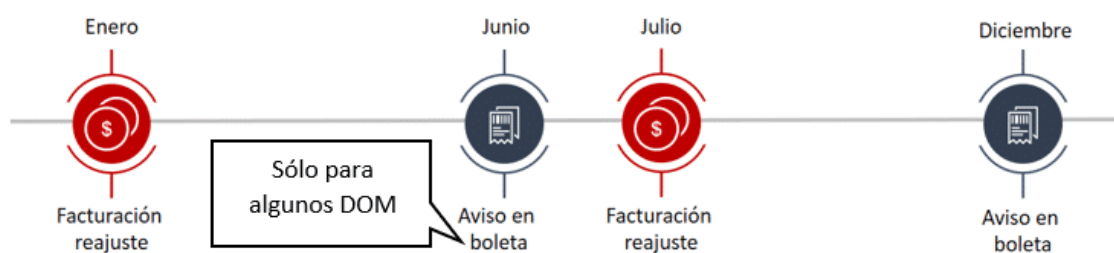
BOLETA

Significa Índice de Precios al Consumidor

EL **REAJUSTE DE IPC** es un indicador económico al que están afectos tanto los bienes como servicio de cualquier índole. Es parte de las condiciones contractuales que se aceptan al momento de contratar.

El IPC en el caso de VTR se reajuste semestralmente:

HOGAR



IPC

BOLETA

Un mes antes del reajuste respectivamente, se da aviso a los clientes de los DOM 17-18-19 – a través de la boleta- que en su próxima facturación se verá reflejado el reajuste de IPC

IMPORTANTE

En tu próxima boleta se ajustarán los valores de tus servicios según la variación del IPC de los últimos 6 meses.

BOLETA ELECTRÓNICA
N°
S.I.S. SANTIAGO ORIENTE

CLIENTE N°
Vigencia al: 31-Ene-2021

Total a Pagar
\$ 52.629

Detalle de Cuentas:

Categoría	Detalle	Valor
Cuentas Principales	Tarifa Fija	48.813
	Plan: Control 110, TV Hiper HD, Muea 4000	48.813
	Total Cuentas Principales	48.813
Consumos y Servicios Adicionales	Telefonía	17
	Televisión	3.090
	Total Consumos y Servicios Adicionales	4.007
Total Servicios Mes Actual		52.820
Total a Pagar Documento		52.629

Estimado Cliente:
Se comunicamos que en su próxima boleta, los valores de sus servicios VTR serán reajustados en base a la variación del IPC de los últimos 6 meses.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESCUENTO NO CARGADO



GESTIONA

INTRODUCCIÓN

- Gestionar **casos donde cliente NO FINIX** manifieste que no está reflejado en su facturación un descuento ofrecido por venta o retención para servicios principales.
- **Esta atención se puede dar al Titular o un tercero**

DEBES SABER**INDAGA****VERIFICA**

- Debes realizar correctamente el caso. **Sólo cuando el descuento proceda, derivar a la WEB escalamientos**
- Ejecutivos de Sucursal deben validar ajuste con jefatura, quien realizará el procedimiento en Andes.
- Recuerda que los **planes FINIX NO OPTAN A DESCUENTOS DE VENTA** (Adquisición). Rígete por la información del Plan Comercial para no entregar información errónea.
- En caso que un cliente **con plan Finix indique que se le ofreció un descuento de venta pero este no se encuentra cargado**, informa:
 - *"Sr. XXX el plan al que se cambió no es compatible con ningún descuento de adquisición. Lamentamos la información errónea que se le entregó"*
- Si el cliente **manifiesta intención de desconexión**, transfiere a la **plataforma de Retención**.
- **Nunca entregues detalles de la boleta a un tercero**, es decir no informes datos personales, detalles de cobros o enviar el documento a un mail que no sea el registrado en sistema
- Si existe algún motivo adicional de ajuste/acreditación al descuento, puedes hacer una sola acción para descontar
- En la observación obligatoria, registra **#DESCUENTO + el motivo del ajuste/acreditación**.
Ejemplo: **"#DESCUENTO**, se acredita primer mes descuento no aplicado 4x3, **#DIASSINSERVICIO** descuento por 3 días sin servicio 1.000, **#CANALNOCONTRATADO 7.000**
- Al registrar el **#DESCUENTO** permites que un área responsable regularice el descuento por los meses correspondientes
- **EN CASO QUE APLIQUE**, sólo debes ingresar las órdenes comerciales/solicitud de servicio indicados en esta publicación

DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
1. ¿Cuál es el descuento que se le ofreció? 2. El descuento, ¿fue porque Ud. contrató algún servicio o para mantener servicios? 3. ¿En qué fecha le ingresaron el descuento? 4. ¿Por cuanto tiempo es el descuento? 5. ¿Esta atención fue a través de que medio? 6. ¿Existe diferencia entre lo cobrado en su boleta y el valor pactado?		

DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
1. Revisa en la vista 360, en productos instalados la promoción activa. 2. Revisa la fecha de activación del servicio, esto te permite identificar si es un nuevo cliente y determinar si el descuento que el cliente menciona es por venta o por retención. Pincha un servicio y aparecerá este detalle. 3. Valida si el descuento está cargado, la fecha de activación y el tiempo de duración de dicho descuento. AL hacer clic en el descuento aparecerá la fecha de activación de la misma manera que el producto principal donde también podrás identificar si es un descuento comercial o de retención. 4. Revisa comentarios que nos puedan entregar mayor información para este caso. Desde la vista 360 del cliente ingresa a la pestaña ACTIVIDADES. 5. Revisa detalle de la boleta y poder identificar si el descuento está cargado o no y si el alza de la boleta corresponde a otro motivo. Ingresa al perfil de facturación, pinchar última boleta y así obtenemos la boleta en PDF. 6. Revisa el DOM y así poder comparar la fecha de activación del descuento ya que si el descuento se cargo posterior al DOM aparecerá en la próxima boleta. Vista 360 del cliente, perfil de		

facturación.

7. **Revisa ofertas vigentes en el PLAN COMERCIAL o PLAN DE RETENCIÓN** según sea el caso.
8. **Revisa si cliente tiene descuentos anteriores** por este mismo motivo en los últimos 12 meses.
9. **Verifica también en las ACTIVIDADES si el cliente ha tenido interacciones** que detallen que se le ajustó con anterioridad un cobro relacionado a descuento no cargado.

CALL CENTER

DESCUENTO CARGADO —

Si el descuento aparece cargado en sistema, explica:

VOZ

"Sr. XXX efectivamente el descuento de \$XXXX por X meses se encuentra cargado en sistema a partir del día XX. Esto significa que el descuento se verá reflejado desde la boleta del mes de XXX hasta XXXX. En el mes de XXXX, su boleta volverá a facturarse por el valor real de su plan".

Se presentan 2 escenarios:

1. **Cliente acepta conforme** → Finaliza tu atención.
2. **Cliente reacciona molesto y exige que el descuento se vea reflejado en la boleta ya emitida** → Puedes ajustar la primera cuota del descuento como excepción.
 - **En el ajuste, deja en la observación "#DESCUENTO más el o los motivo de ajuste**
 - Debes elegir el sub-motivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA.**

Explica al cliente:

"Sr. XXX, entiendo su molestia y para dar solución a su inconveniente, excepcionalmente voy a descontar \$XXXX (mencionar el valor del descuento) en la boleta que tiene emitida, por tanto el valor a pagar será de \$XXXXX. Recuerde que los próximos X meses (mencionar vigencia de descuento menos el primer mes que ya descontaste) el descuento se mantendrá vigente y en el mes de X su boleta retornará al valor normal".

DESCUENTO NO CARGADO

- Si el descuento ofrecido no aparece en **PRODUCTOS INSTALADOS**, debes derivar el caso a la [WEB DE ESCALAMIENTO](#).
- Informa al cliente que será contactado a la brevedad para regularizar su situación.

Registrar en la atención:

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

Si el descuento finalizó, y cliente solicita “renovación” revisa la publicación [INGRESO Y FACTURACIÓN DE UN DESCUENTO](#) en el acordeón CLIENTE RECLAMA POR TÉRMINO DE PROMOCIÓN

REGISTRA:

Atención Comercial -> Descuentos y prórroga -> Desc.Prom no aplicado/término

Registrar en la atención:

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 18 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 18!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR