



PYME FIJO ClaroVTR – DESAFÍO NOVIEMBRE

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 05 AL 23 DE NOVIEMBRE 2025

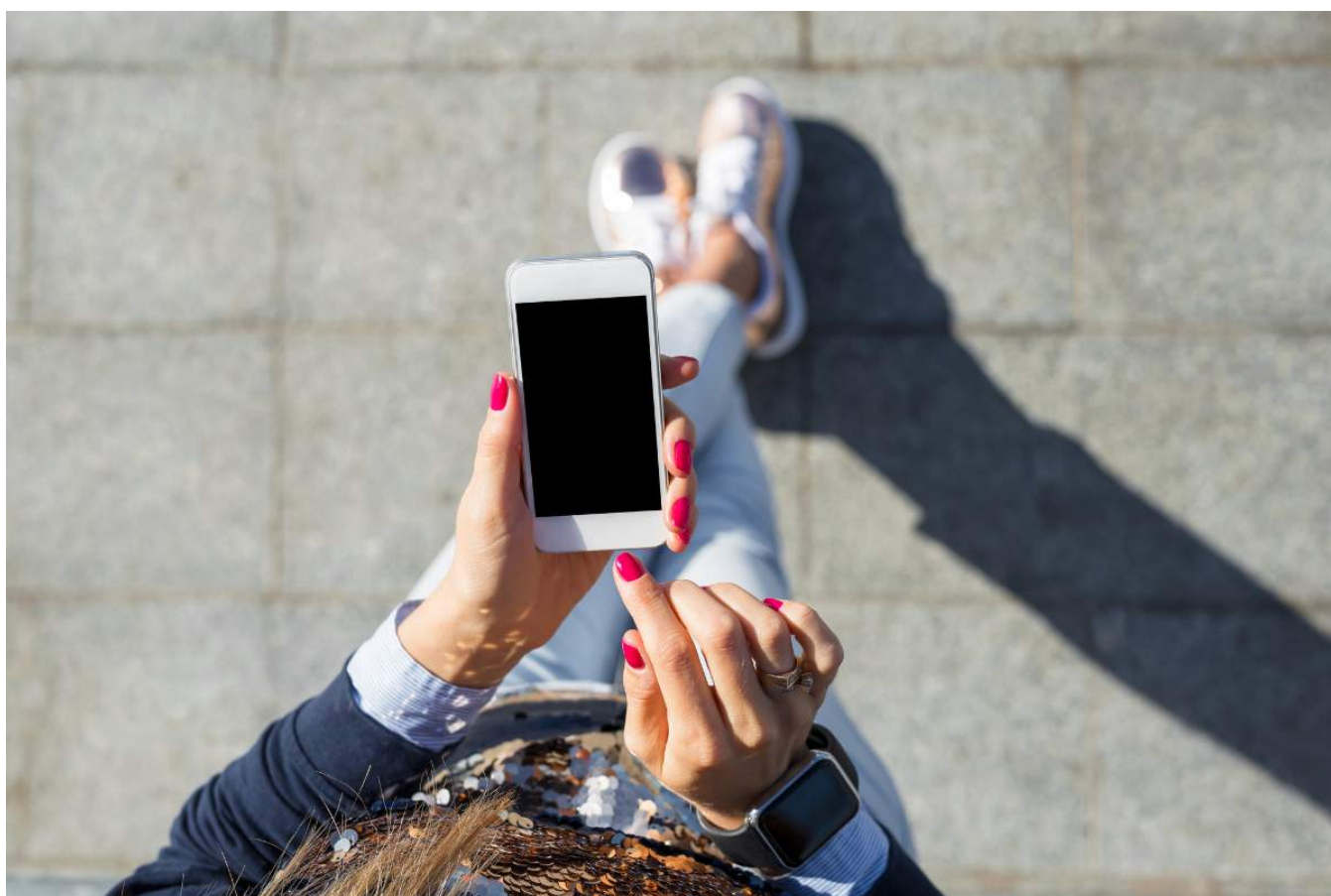
SERVICIOS FIJOS CLAROVTR

≡ ANDES - INCONVENIENTES EN PORTABILIDAD FIJA

≡ CAMBIO MARCA (MERCADO EMPRESARIAL)

≡ DESAFÍO TERMINADO

ANDES – INCONVENIENTES EN PORTABILIDAD FIJA



DEBE SABER

- La portabilidad se realiza a través del Organismo Administrador Portabilidad numérica (OAP).

- Siempre se realiza en la madrugada, entre las 3 AM y las 5 AM del día hábil siguiente
- **Port IN:** Es cuando un cliente solicita portarse a nuestra compañía. Esta gestión la hace el cliente en CLARO
- **Port OUT:** Es cuando un cliente solicita portarse a otra compañía. Esta gestión la hace el cliente en la compañía a donde se quiere cambiar.
- La portabilidad puede ser solicitada siempre y cuando:

La solicitud sea por el mismo titular dueño del número

El número a portar debe tener 120 días como mínimo en la empresa de origen

El número a portar no debe tener deuda en el momento de portabilidad

El número se debe encontrar activo

CLIENTE PORTÓ NÚMERO A OTRA COMPAÑÍA

NÚMERO FIJO

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 3.1

Verifica si el cliente tiene otros servicios contratados, además de la telefonía. Si el cliente sólo tenía fono y en Productos instalados no figuran servicios, quiere decir que la portabilidad fue realizada exitosamente.

Productos Instalados



Sin registros



Modificar

Desconectar

Reanudar

Actualizar promoción

Reset / Refresh



Producto▲▼

Descripción del P

Categoría detallac

Nivel de empaque

Identificador del s

Número de serie

Pe

« « » »

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 3.1

En casos de que el cliente tenga más de un servicio revisa si tiene la solicitud de servicio Cambio de promoción PORT OUT.

Si está ingresada, significa que la portabilidad se realizó e indica al cliente que desde la próxima boleta se facturará por el servicio que mantiene

Solicitudes de servicio



1 - 3 de 3



N° de SS	Tipo	Área	Subárea
-208319837382	Telefonía fija	Portabilidad	Cambio promoción por Port OUT
-190359670141	Internet	Reparación Técnica	Cable Modem Offline
-176971164013	Internet	Inconveniente en servicio	Navegación

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 3.1

Si el cliente no tiene la solicitud de servicio, confirmar en qué compañía se encuentra el n° telefónico. Para esto, pincha **AQUÍ** e ingresa el pcs.

Consulta de Número

223164704 existe y se encuentra en la red de Movistar (317)

[Borrar](#)

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 3.1

Si el número se encuentra en la compañía a la que el cliente se cambió, informa al cliente que el proceso de portabilidad debe revisarlo con su compañía, dado que el n° no se encuentra en nuestra compañía

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 3.1

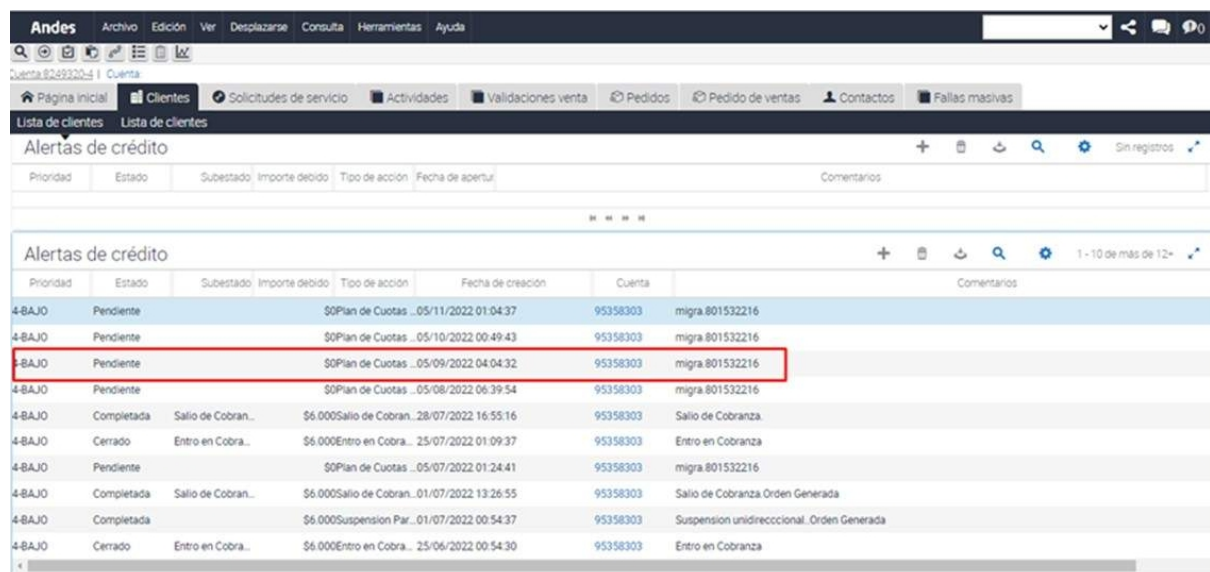
Si el número aún aparece en Claro, revisa si tiene una Solicitud de servicio de rechazo portabilidad.

Solicitudes de servicio					1 - 1 de 1	
Id	Área	Subárea	Fecha de creación	N° de reclamación		
1	Portabilidad	Rechazo en Port Out	10/09/2021 17:38:39			

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 3.1	
a) Derivar al cliente a la compañía donde solicitó la portabilidad, dado que esta no se realizó.				

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 3.1	
a) Revisa el cierre de la solicitud de rechazo e informa al cliente según lo que se informa. b) En caso en que no esté aún resuelta, informa que alguna de las reglas para portar el número no se cumplió y es por ello que se rechazó: - El número fue portado por un titular diferente al que figura como titular de origen - El número a portar debe tener 120 días como mínimo en la empresa de origen - El número a portar no debe tener deuda en el momento de portabilidad - El número no se encuentra activo - Verifica en alertas de cobranza si el servicio estuvo suspendido cuando se solicitó la portabilidad. La fecha de cobranza coincidirá con la fecha de ingreso de la solicitud de rechazo - En productos instalados revisa que el número se encuentre activo y no desconectado - En productos instalados, revisa la fecha desde que el número está activo en CLARO.				

La permanencia debe tener 120 días o más como mínimo. Si los criterios anteriormente mencionados no se cumplen, informar al cliente que es necesario que vuelva a solicitar la portabilidad con la información correcta



Prioridad	Estado	Subestado	Importe debido	Tipo de acción	Fecha de creación	Cuenta	Comentarios
4-BAJO	Pendiente		\$0	Plan de Cuotas	05/11/2022 01:04:37	95358303	migra.801532216
4-BAJO	Pendiente		\$0	Plan de Cuotas	05/10/2022 00:49:43	95358303	migra.801532216
4-BAJO	Pendiente		\$0	Plan de Cuotas	05/09/2022 04:04:32	95358303	migra.801532216
4-BAJO	Pendiente		\$0	Plan de Cuotas	05/08/2022 06:39:54	95358303	migra.801532216
4-BAJO	Completada	Salio de Cobran...	\$6.000	Salio de Cobran...	28/07/2022 16:55:16	95358303	Salio de Cobranza
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobra...	\$6.000	Entro en Cobra...	25/07/2022 01:09:37	95358303	Entro en Cobranza
4-BAJO	Pendiente		\$0	Plan de Cuotas	05/07/2022 01:24:41	95358303	migra.801532216
4-BAJO	Completada	Salio de Cobran...	\$6.000	Salio de Cobran...	01/07/2022 13:26:55	95358303	Salio de Cobranza.Orden Generada
4-BAJO	Completada		\$6.000	Suspension Par...	01/07/2022 00:54:37	95358303	Suspension unidireccional. Orden Generada
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobra...	\$6.000	Entro en Cobra...	25/06/2022 00:54:30	95358303	Entro en Cobranza

CLIENTE SOLICITÓ PORTAR SU NÚMERO A CLARO

1. Revisa si el cliente tiene generada la solicitud de servicio Rechazo Port IN

Si tiene la solicitud, quiere decir que por no cumplir una de las reglas de portabilidad, el número no se portó. Debes revisar el cierre de la actividad e informar al cliente.

2. Si NO tiene la solicitud de servicio ingresada ofrece reingreso de la portabilidad.

CONTINUE

CAMBIO MARCA (MERCADO EMPRESARIAL)



CONTEXTO

Con el objetivo de acompañarlos durante el proceso de transición de marca de VTR a Claro, hemos habilitado este ID donde podrán encontrar todo el material de apoyo relacionado con este cambio, para la atención de nuestros clientes de mercado

empresarial.

En esta plataforma encontrarán:

- Documentos con información clave del proceso.
- Preguntas frecuentes y sus respuestas.
- Material de comunicación para clientes.
- Procedimientos importantes de facturación, recaudación, entre otros.
- Los invitamos a revisar el contenido de manera periódica, ya que se irá actualizando con información relevante para su gestión diaria.

¿QUÉ SIGNIFICA "CAMBIO DE MARCA"?	FECHAS IMPORTANTES	POSIBLES PREGUNTAS Y RESPUESTAS PARA EL CLIENTE
Un cambio de marca es un proceso estratégico en el que una empresa redefine su identidad y cómo se presenta al público. Esto puede incluir un nuevo nombre, logo, colores, tipografía, y hasta una nueva misión y valores. No es solo un cambio estético; es una evolución que refleja el crecimiento y la dirección de la empresa.		

¿QUÉ SIGNIFICA "CAMBIO DE MARCA"?	FECHAS IMPORTANTES	POSIBLES PREGUNTAS Y RESPUESTAS PARA EL CLIENTE
• 1 de septiembre 2025: cambio de Rut y Razón social en la facturación VTR servicio móvil • 11 de septiembre 2025: el cliente Claro o convergente, podrá pagar cuentas de Claro y VTR en pago express de la Web de Claro Chile. • 15 de septiembre 2025: el cliente VTR o convergente, podrá pagar cuentas de VTR y Claro en pago express de la Web de VTR.		

- **1 de octubre 2025:** cambio de Rut y Razón social en la facturación de VTR servicios fijos

¿QUÉ SIGNIFICA "CAMBIO DE MARCA"?	FECHAS IMPORTANTES	POSIBLES PREGUNTAS Y RESPUESTAS PARA EL CLIENTE
1. ¿Por qué VTR se está convirtiendo en Claro? Porque buscamos entregar un mejor servicio a nuestros clientes, es que VTR negocios hoy es parte de Claro empresas y América móvil, líder mundial en telecomunicaciones. 2. ¿Qué cambiará con esta nueva marca? Se verán cambios en nuestro logo, sitio web, redes sociales y materiales de comunicación. Aunque la apariencia será diferente, nuestros valores fundamentales y el compromiso con la calidad que usted conoce y aprecia se mantienen. Seguiremos ofreciendo los mismos productos y servicios con la misma dedicación. 3. ¿Afectará este cambio a los productos o servicios que ya tengo? No, este cambio de marca no afectará la calidad, funcionalidad o el soporte de los productos y servicios que ya utiliza. Todos los acuerdos, garantías y términos de servicio existentes siguen siendo válidos. Su experiencia con nuestros productos y servicios continuará sin interrupciones. • No hay cambios en nuestros productos y servicios: nuestros productos y servicios siguen siendo los mismos, solo cambia la marca y la imagen. • No hay cambios en nuestros canales de contacto: nuestro número de contacto, página web y sucursal virtual siguen siendo los mismos y sus datos de acceso no han sufrido modificaciones. 4. ¿Qué pasará con mis datos o mi cuenta? Sus datos y su cuenta permanecerán seguros y sin cambios. No necesita hacer nada. Simplemente notará la nueva identidad visual en nuestras comunicaciones y plataformas. 5. ¿Cómo me afectará este cambio? En el día a día, notará la nueva imagen de marca en nuestra comunicación, sitio web y otros puntos de contacto. Este cambio es una evolución positiva que refuerza nuestra promesa de brindarle la mejor experiencia posible. 6. ¿Cuándo se completará el cambio? Estamos implementando la nueva marca de manera gradual para asegurar una transición fluida. En las próximas semanas, verá la nueva identidad en todos nuestros canales. Le		

mantendremos informado sobre cualquier actualización importante.

7. ¿Cómo puedo obtener más información?

Si tiene más preguntas, no dude en contactarnos a través de nuestros canales habituales de soporte. Estamos aquí para ayudarle y asegurar que esta transición sea lo más clara y sencilla posible para usted.

8. ¿Qué pasa con mis facturas y pagos?

Las facturas tendrán cambio de razón social y Rut, a contar de las siguientes fechas:

- 1 de septiembre servicio móvil.
- 1 de octubre servicio fijo.

Respecto del pago, si es un cliente móvil que se cambió a Claro y contaba con pago automático, debe actualizar la información en la web de su banco, con el nuevo número de cuenta, ya que su antigua cuenta se desactivó.

Clientes que pagan mediante transferencia ver en este mismo documento el ítem V "RECAUDACIÓN SERVICIO MÓVIL Y FIJO" las nuevas cuentas para transferir, según servicio fijo o móvil.

9. ¿Es posible me compartan la escritura de la concesión de VTR a Claro?

"Don/Sra. nombre cliente", por motivos de confidencialidad no podemos compartir la escritura ni ningún otro documento derivado de la concesión de VTR a Claro.

10. Acciones que hemos realizado con los clientes VTR negocio móvil.

Se están realizando campañas para incentivar al cliente VTR negocio móvil, a que cambie su chip a Claro empresas, con convenientes planes y equipos desde pie \$0. Las campañas son vía mail, WhatsApp y llamado.

11. ¿Qué sigue?

Comunicación continua: seguiremos comunicándonos contigo a través de nuestros canales oficiales, para mantenerte informado sobre cualquier cambio o actualización.

FACTURACIÓN SERVICIO FIJO

1.- ¿Qué cambios tendrá la factura móvil del cliente VTR?:

A contar del 1 de octubre 2025 la nueva razón social y Rut serán:

- Razón social: Claro Comunicaciones SpA
- RUT N°: 675.000-K

Imagen de la nueva factura y nuevo logo

- a. Nueva razón social
- b. Nuevo logo
- c. Nuevo Rut

a	b	c
CLARO CHILE SPA Servicios de Telefonía Móvil Otros servicios de Telecomunicaciones Otros Servicios de Corretaje Servicios de Telefonía Fija Casa Matriz Avenida El Salto 5450 Huechuraba, Santiago, Chile		R.U.T.: 96.799.250-K BOLETA ELECTRÓNICA N° 900195353
GOMEZ, PABLO GONZALO LA GREDA 1812, Quilpue		S.I.I. - SANTIAGO NORTE Vence el 10-Ago-2025 Total a Pagar \$ 42.793
CLIENTE N° 94763052 EMISION 21-Ago-2025 Corte a partir del: 17-Ago-2025 Ultimo pago: \$42.793 el 15-Jul-2025 Periodo Facturado 21-Jun-2025 al 21-Jul-2025		

GOMEZ, PABLO GONZALO N° Cuenta: 94763052 LA GREDA 1812, Quilpue,				
Total a pagar	Días Facturados	Fecha de Vencimiento	Fecha de corte	
\$ 42.793	Desde: 21/06/2025 Hasta: 21/07/2025	10/08/2025	17/08/2025	
PAGAR				

Nuevo correo electrónico que recibirá el cliente con la factura:

Para asegurar la entrega de nuestros e-mails en su correo, por favor agregue noreply@emailvtr.com a su libreta de direcciones de correo.



Hola %%NOMBRE%%

Ya está disponible tu boleta de %%MES%%,
asociada a tu cuenta %%CUENTA%%.

Total a pagar

Vencimiento

Días facturados

%%MONTO%%

%%FECHA%%

Desde %%INICIO%%
Hasta %%FIN%%

Recuerda pagar tu boleta antes del %%VENC%% para
evitar la suspensión del servicio y cobros por reposición.

Pagar

%%TEXTO%%

¿Se envió información de estos cambios en la factura a nuestros clientes?

Entre el 25 y 28 de agosto 2025, nuestros clientes de mercado empresarial, tanto empresas públicas como privadas, con servicios fijos, recibieron una carta formal, con toda la información respecto de los cambios en la factura (nuevo Rut y Razón

social) y para aquellos clientes que realizan pagos mediante transferencia, en la misma carta se entregaron los nuevos datos.

¿El cliente debe modificar su pago automático producto de este cambio (PAC-PAT-PACO)?

No, no debe modificar su pago automático. Solo deben hacerlo los clientes VTR móvil que se porten a Claro o migren de Andes a ONE, ya que cambia la cuenta financiera asociada al PAC.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO PYME FIJO –NOVIEMBRE
FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO PYME
FIJO – NOVIEMBRE!**

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

FINALIZAR