

14 NO VOZ Desafío a tus Conocimientos N°14 - 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 06 AL 19 DE JULIO 2026

≡ VISITAS TÉCNICAS

≡ PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS

≡ NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM

≡ INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART

≡ DESAFÍO TERMINADO

VISITAS TÉCNICAS



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

El siguiente procedimiento te ayudará a abordar casos en los que necesites realizar el ingreso de reparaciones técnicas a los clientes, reagendar visitas y gestionar las visitas que no fueron cumplidas.

ALCANCE

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio, por un tercero o Usuario del servicio
- Aplica para clientes Residencial y Negocios. Ambos tienen los mismos bloques horario para visitas técnicas

CONSIDERACIONES GENERALES

IMPORTANTE

Consideraciones generales para el ingreso de una Visita técnica

Sobre el horario de las visitas técnicas	Existen bloques horarios definido: 10 a 13 hrs./ 13 a 16hrs. y 16 a 19 hrs. Es una mala práctica informar al cliente que el técnico irá en un horario definido, siempre tienes que mencionar que la visita se realizará entre las "XX:00 y las YY:00"
Casos en los que NO se deben ingresar reparaciones técnicas	Cliente con servicios suspendidos por mora o suspensión transitoria
	Posee en sistema una reparación ya ingresada anteriormente en estado ABIERTA
	Por servicio con falla masiva (Dificultad de servicio detectada)
Reasignarse solicitud de	Si necesitas cancelar una solicitud de servicio, o asignarla a tu usuario, revisa el paso a paso en la publicación REASIGNACIÓN DE SOLICITUD

servicio	<u>DE SERVICIO</u>
Diagnostico en Terreno del técnico	No debes entregar información de lo que va a realizar el Técnico en el domicilio, ya que el entregará un diagnóstico correcto una vez que revise el domicilio del cliente
No cancelar actividad de reparación sin técnico asignado	Que la orden no tenga técnico asignado, no quiere decir que debas cancelar la orden. Si la orden ya tiene técnico asignado, no debes compartir el nombre del técnico.
Tiempos de demora en trabajos técnicos	HFC: Informar que los trabajos pueden demorar hasta 1 hora y media. FIBRA (FTTH): Informar que pueden demorar hasta 3 horas. Para revisar el tipo de red del cliente, puedes revisar la publicación <u>VER TIPO DE RED / TECNOLOGÍA</u>
Cliente solicita fecha de visita más cercana	Informa lo siguiente: <i>"Sr(a). XXX, la fecha de la visita que le estoy entregando es precisamente la más cercana en nuestro agendamiento, le agradeceremos que se mantenga atento a su teléfono para mantener el contacto con nuestra empresa y así la visita se desarrolle correctamente".</i>
Sobre la migración a fibra	Si el cliente rechaza la migración, debes registrar en la descripción de la solicitud de servicio de reparación, el #RECHAZAMIGRA

CONSIDERACIONES GENERALES

IMPORTANTE

Al ingresar o reagendar una visita técnica, debes siempre validar el TELÉFONO RESIDENCIAL DE LA PESTAÑA CONTACTO y asegurar que éste quede marcado con el ticket de **“principal”** en ANDES, ya que a ese número serán enviadas las notificaciones relacionadas al agendamiento de la visita (Where is my tech).

Si necesitas modificar el número de contacto, debes seleccionar el campo TELÉFONO RESIDENCIAL y reescribir el dato colocando el número celular (SIN +56)

The screenshot shows the ANDES system interface. At the top, there's a navigation bar with tabs like 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de venta', 'Contactos', 'Folios móviles', and 'Preferencias del usuario'. Below this, the 'Lista de clientes' section shows a list of customers. The selected customer is '13858236-6'. The 'CONTACTOS' tab is active, displaying a table of contacts. The 'Teléfono residencial' column is highlighted with a red box, showing the number '47146003'. Other columns include 'Nombre', 'Apellido paterno', 'Apellido materno', 'Teléfono celular', 'Email', 'Dirección', 'Establecimiento', and 'Móvil'.

Principal	Buz	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Teléfono celular	Teléfono residencial	Email	Dirección	Establecimiento	Móvil
SE	13858236-6	MAGALY ANDR	SAVEDRA	ZARATE	9471460032	47146003		Ing. AV LAS TORRE	VTR	

INGRESO DE VISITA TÉCNICA

GESTIÓN

1. Seleccionar cuenta de servicio donde cliente tiene instalado los productos.
2. Pincha la pestaña **“SOLICITUDES DE SERVICIO”**
3. Presiona el botón
4. Completa todos los campos destacados.

- **IMPORTANTE:** Siempre selecciona el **ACTIVO** según el servicio de la solicitud de servicio.

5. Escoger el **TIPO** de la solicitud de entre:

- Telefonía Fija
- Internet
- Cuenta
- Telefonía Móvil
- Reposición por Robo
- Televisión
- Carrier

6. En **ÁREA** seleccionar **REPARACIÓN TÉCNICA**.

7. En **SUBÁREA**, debe ser elegida según el **DIAGNOSTICO TÉCNICO** previamente realizado, si tienes dudas puedes apoyarte con la publicación **ÍNDICE DE SOLICITUDES DE SERVICIO**.

8. En campo **“DESCRIPCIÓN”** completar con los siguientes datos:

- Inconveniente detectado
- Pruebas realizadas
- Hasta qué parte del procedimiento de inconvenientes pudiste revisar
- #RECHAZAMIGRA, si el cliente rechazó la migración a fibra.

9. Una vez completados los campos, pinchar botón guardar

10. Selecciona el ícono para que se despliegue la agenda disponible. Recuerda que debes indicar al cliente que el agendamiento en sistema **ES EL AGENDAMIENTO DISPONIBLE**

11. Previa coordinación del agendamiento con el cliente, selecciona el bloque disponible y haz clic en **ACEPTAR**

12. Presiona **GUARDAR** para finalizar

- En este punto, se generarán 2 actividades: de **RESOLUCIÓN y TERRENO**.
- La actividad de **RESOLUCIÓN**, la que debe quedar como **DERIVADA A TERRENO**, mientras que la actividad terreno, debe quedar **AGENDADA**.

- Pero, si la actividad a terreno está como **NO AGENDADA**, ingresa un ticket a mesa de ayuda, bajo la siguiente ruta:

Aplicación: Andes

Categoría: Problema con ingreso de solicitud de servicio

REAGENDAR VISITAS TÉCNICAS

Consideraciones generales para el Reagendamiento de visitas técnicas

Tipo de orden que puedes reagendar	Solicitudes en estadio ABIERTA
	Se puede hacer dentro del bloque horario de la visita, siempre y cuando la orden esté en estado ABIERTA
	Hasta 1 hora antes del comienzo del bloque horario original.
No registro de historial de Re agendamientos	El re agendamiento genera una nueva actividad, por tanto, NO registra historial de las veces en que se ha re agendado

Al Reagendar no se puede volver al horario de origen	Si la orden está sin capacidad técnica en el bloque de origen
Agendamiento por Sucursal Virtual	Está opción no está disponible para clientes en Andes

GESTIÓN

CONFIRMAR QUE TIENE UNA VISITA INGRESADA

1. Desde la cuenta de Cliente o de servicio, selecciona la solicitud de servicio, la que estará en estado ABIERTA
2. Estarás en la pestaña ACTIVIDADES. Aquí haz clic en la actividad de tipo TERRENO
3. En detalles de la programación, aparece el día y la hora de la visita

REAGENDAR UNA VISITA

1. Desde la CUENTA DE SERVICIO, selecciona la solicitud de servicio ingresada
2. Selecciona la actividad de tipo TERRENO
3. Selecciona el ícono "Lupa" para editar la agenda, previa coordinación con el cliente.
4. Se disponibilizará la capacidad agenda disponible. Haz clic en ACEPTAR para ingresar la nueva fecha

DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

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**, continua 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

NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM



- Detallar como atender a clientes que desconocen el cobro de SVA's y/o canales premium en su boleta.
- Aplica para clientes con servicios fijos.

**CONSIDERACIONES
IMPORTANTES**

**IMPORTANTES EN LA
ATENCIÓN**

VERIFICA

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM

- **¿Quién lo solicita?**

- Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).

- **¿Dónde se puede solicitar?**

- Se puede solicitar en cualquier canal de atención.

- **¿Qué documentos se deben presentar?**

- Solo carnet de identidad vigente para realizar validación.

- **¿Aplica Validación de Identidad?**

- Si aplica. Apóyate de la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD](#).

- **Excepciones**

- En caso que un cliente reclame por el cobro de cualquier SVA o Canales Premium (las excepciones para Canales Premium no aplican para Call Center) puedes realizar las siguientes excepciones:
 - La excepción se puede realizar cada 3 meses calendario.
 - El ajuste por este motivo sólo se puede aplicar a la boleta actual y debe corresponder al valor del SVA objetado. Adicional al ajuste, debes eliminar el SVA que el cliente desconoce.
 - En caso que aplique, solo debes ingresar la Solicitud de Servicio indicada en esta publicación.
 - Si existe algún motivo adicional de ajuste/acreditación al descuento, puedes hacer una sola acción para descontar.

- Para revisar todos los SVA y canales premium vigentes, revisa el [PLAN COMERCIAL](#)

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICA
• Para Call Center, en caso que un cliente reclame por el cobro de cualquier Canal Premium debes transferir de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium, para que esta área realice el ajuste y desconecte el canal. Apóyate del procedimiento PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR. Esto no aplica para la plataforma 105, quienes deben atender estas solicitudes. • Cada vez que realices un Ajuste, debes dejar en el comentario un # para registrar el descuento realizado, según su caso correspondiente: ◦ SVA: #COBRO SVA ◦ CANALES PREMIUM: #NORECONOCE(CANAL) - #DIFPRECIO(CANAL) - #TERMINOPROMO(CANAL) ◦ En (CANAL) debes remplazar según el canal por el que está consultando el cliente: TNT SPORT → TNT, FOX SPORT → FOX, HBO MAX → HBO, UNIVERSAL → UNI, PACK ADULTO → ADU, TODO LO DEMAS → OTRO.		

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICA
VERIFICACIONES PREVIAS NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM		

1. Verifica en **Productos Instalados** de la vista 360 de Andes, **cuál es el servicio (SVA/Canal)** contratado y la fecha de contratación. Debes confirmar además si el servicio tiene alguna promoción por una cantidad de meses determinada.
2. Verifica el **cobro realizado en la boleta emitida**.
3. Confirma en las boletas anteriores si tiene cobros por el mismo motivo y en cuantas.
4. Revisa si en las últimas **12 facturaciones se realizó un Ajuste**, eliminando el cobro de un SVA/CANAL. Para esta revisión, Ingresa al **Perfil de Facturación**, selecciona la pestaña **Ajuste** y revisa el campo **Comentarios**.
5. Verifica también en las **Actividades** si el cliente ha tenido interacciones que detallen que se le ajustó con anterioridad un cobro relacionado con SVA/CANAL.
6. Revisa la pestaña **Uso Sin Facturar** y verifica si el cobro viene cargado para la próxima facturación.

GESTIÓN

CANALES PREMIUM

MATRIZ DE ATENCIÓN NO RECONOCE COBROS CANALES PREMIUM		
PASOS	CANAL DE ATENCIÓN	
	VOZ	NO VOZ – SUCURSALES

GESTIÓN

DESCONOCE CONTRATACIÓN

Transfiere de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium, para que esta área realice el ajuste y desconecte el canal. Apóyate del procedimiento [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#).

1. Elimina el canal.
Apóyate de la publicación [PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR](#) en el apartado **BAJA DE CANALES PREMIUM**.

2. Verifica si el cliente tuvo un Ajuste en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro de un canal premium.

- **NO TUVO AJUSTE:**
Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado**.
Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#).
Debes elegir:
Submotivo:
SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO.
Observación:
Registra para identificar la

			excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción. TUVO AJUSTE: Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar, ingresa la siguiente Solicitud de Servicio: Tipo: Facturación Área: Inconsistencia de venta Subárea: No reconoce cobro SVA Descripción: Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación. El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles.	
	VALOR DEL CANAL ES DIFERENTE AL OFRECIDO / TERMINO DE PROMOCIÓN	1. Revisa el PLAN COMERCIAL para verificar cuál era la oferta comercial vigente al momento en que se generó el pedido.	1. Revisa el PLAN COMERCIAL para verificar cuál era la oferta comercial vigente al momento en que se generó el pedido.	

2. Verifica en los **Productos Instalados** si el canal tiene cargado el descuento (según lo que revisaste en el plan comercial). Si falta el descuento, lo puedes sumar, ajustando la primera cuota de este. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#). Debes elegir el **submotivo SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO** y en la **observación** registra para identificar la excepción al cobro realizado incluyendo además una breve una descripción.
3. Informa la oferta comercial vigente al momento de la contratación y explica cuáles son las condiciones comerciales del servicio contratado.
4. Si el cliente **no acepta la información entregada**, valida

2. Verifica en los **Productos Instalados** si el canal tiene cargado el descuento (según lo que revisaste en el plan comercial). Si falta el descuento, lo puedes sumar, ajustando la primera cuota de este. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#). Debes **elegir el submotivo SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO** y en la observación registra para identificar la excepción al cobro realizado incluyendo además una breve una descripción.
3. Informa la oferta comercial vigente al momento de la contratación y explica cuáles son las condiciones comerciales del servicio contratado.
4. Si el cliente **no acepta la información entregada**, valida con el cliente si desea mantener el servicio. En caso que desee eliminar, da de

con el cliente si desea mantener el servicio. **En caso que desee eliminar,** transfiere de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium, para que esta área realice la baja del canal. Apóyate del procedimiento [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#).

baja el canal. Apóyate de la publicación [PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR](#) en el apartado **BAJA DE CANALES PREMIUM**.

5. Verifica si el cliente tuvo un **Ajuste** en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro de un canal premium.

- **No tuvo ajuste:**
Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado**. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#).
Debes elegir:
Submotivo:
SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO.
Observación:
Registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve

		una descripción. • Tuvo ajuste: Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar, ingresa la siguiente Solicitud de Servicio: Tipo: Facturación Área: Inconsistencia de venta Subárea: No reconoce cobro SVA Descripción: Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación. El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles.
REGISTRA		Atención Comercial → Explicación cobros y boleta → Explic. Otros Cobros/boleta Registrar en la atención: • Nombre de la persona que atendemos • Motivo de la atención • Información entregada • Gestión realizada

MATRIZ DE ATENCIÓN NO RECONOCE COBROS SVA

GESTIÓN

DESCONOCE CONTRATACIÓN

1. Elimina el SVA. Apóyate de la publicación [PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR](#) en el apartado **BAJA DE SERVICIOS ADICIONALES**.

2. Verifica si el cliente tuvo un **Ajuste** en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro de un SVA.

- **NO TUVO AJUSTE:** Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado**. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#). Debes elegir:
Submotivo: SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO.
Observación: Registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.

- **TUVO AJUSTE:** Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente **insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar**, ingresa la siguiente **Solicitud de Servicio:**

Tipo: Facturación

Área: Inconsistencia de venta

Subárea: No reconoce cobro SVA

Descripción: Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación. El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles.

**VALOR DEL SVA ES
DIFERENTE AL
OFRECIDO /
TERMINO DE
PROMOCIÓN**

1. Revisa el [PLAN COMERCIAL](#) para verificar cuál era la oferta comercial vigente al momento en que se generó el pedido.
2. Verifica en los **Productos Instalados** si el SVA tiene cargado el descuento (según lo que revisaste en el plan comercial). Si falta el descuento, lo puedes sumar, ajustando la primera cuota de este. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#). Debes elegir el: **submotivo:** SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO **observación;** registra para identificar la excepción al cobro realizado incluyendo además una breve una descripción.
3. Informa la oferta comercial vigente al momento de la contratación y explica cuáles son las condiciones comerciales del servicio contratado.
4. Si el cliente **no acepta la información entregada**, valida con el cliente si desea mantener el servicio. En caso que desee eliminar, da de baja el SVA. Apóyate de la publicación [PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR](#) en el apartado **BAJA DE SERVICIOS ADICIONALES**.
5. Verifica si el cliente tuvo un **Ajuste** en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro:
 - **No tuvo ajuste:** Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado**. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu

		supervisor y este apruebe el ajuste. Apóyate de la publicación AJUSTE. Debes elegir: Submotivo: SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO. Observación: Registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.
		• Tuvo ajuste: Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar, ingresa la siguiente Solicitud de Servicio:
REGISTRA		Tipo: Facturación; Área: Inconsistencia de venta; Subárea: No reconoce cobro SVA; Descripción: Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación. El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles.
		Atención Comercial → Explicación cobros y boleta → Explic. Otros Cobros/boleta Registrar en la atención: • Nombre de la persona que atendemos • Motivo de la atención • Información entregada • Gestión realizada



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART



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

OBJETIVO Y ALCANCE

OBJETIVO

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

ALCANCE

- Este procedimiento aplica para sucursales, call center voz y no voz y especialista N1 Técnico.
- Si el cliente presenta inconvenientes con su control remoto, revisa el apartado INCONVENIENTES CONTROL REMOTO de esta publicación
- 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

DEBES SABER

Dbox Smart es compatible con tecnología HFC y FTTH

El HDMI STICK sólo se puede conectar vía wifi, no por cable ethernet

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 GPMP (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

CONSIDERACIONES EXCLUSIVAS VTR -> El D-box Smart NO es compatible con SVA Mira Quien Llama

INDAGA

! Realiza preguntas asertivas para identificar cuál es el inconveniente que presenta el cliente:

! No realices preguntas abiertas

! Guía al cliente con respuestas claras, parafraseando el inconveniente pero conectándolo con uno de los casos que se abordan en este procedimiento:

- ¿La pantalla está completamente en negro o aparece algún mensaje?
- ¿Logras ver imagen pero sin sonido?
- ¿El problema ocurre en todos los canales o solo en algunos?
- Cuando enciendes el TV, ¿queda la pantalla totalmente negra sin imagen.

- ¿Ves algún mensaje o código en la pantalla o solo está en negro?
- ¿El decodificador está encendido (luces visibles)?
- ¿Puedes ver la imagen pero no escuchar sonido?
- ¿El volumen del control responde cuando lo subes o bajas?
- ¿El problema de audio ocurre en todos los canales?
- ¿El control remoto no responde al presionar los botones?
- ¿Has notado si alguna luz del control se enciende al usarlo?
- ¿El problema es con todos los botones o solo algunos?
- ¿En la pantalla te aparece algún código de error?
- Podrías indicarme qué letra tiene el código: ¿A, V o C?

Para cualquier inconveniente, debes en primer lugar revisar la tecnología del domicilio. Si el cliente es HFC confirma si tiene factibilidad para cambiarse a fibra, según el procedimiento Cambio de HFC a Fibra

Tiene factibilidad:

“Revisando su servicio, veo que cuenta con una tecnología antigua, por lo que mi recomendación es actualizarla a fibra óptica para contar con una conexión más estable, moderna y con una mejor experiencia de uso. De todas formas, voy a revisar su servicio para intentar entregarle una solución de inmediato. Sin embargo, para evitar que estos inconvenientes se repitan en el futuro, la mejor alternativa es realizar el cambio a fibra”

Sin factibilidad:

Continúa revisando el procedimiento.

MENSAJE DE SUSCRIPCIÓN

MENSAJE DE SUSCRIPCIÓN

- **Contexto del mensaje:** Es un inconveniente puntual de un cliente debido a que no tiene contratado un paquete de canales
- **Falla del cliente:** Aparece mensaje “Este canal no está suscrito” ([VER](#))

1. Indagar de que canal quiere visualizar.
2. Verificar en Andes si lo tiene contratado:
 - a. Jerarquía de cuentas
 - b. Seleccionar cuenta de servicio asociada al domicilio
 - c. Luego, ingresar a Productos Instalados y en el servicio de televisión identificar si tiene contratada la programación Premium. [\(VER\)](#)
3. En caso de no tener el canal, se debe añadir la programación Premium en Andes. Apóyate en la publicación VENTA DE CANALES PREMIUM
4. Si el cliente SÍ tiene el canal contratado, dirígete a BEC para realizar un REAPROVISIONAMIENTO [\(VER\)](#)
5. Realizado el reaprovisionamiento, haz clic en CONSULTA ESTADO.
 - En el caso que el resultado sea NOK, debes realizar el escalamiento BOTÓN MORADO, de esta publicación
 - Si el resultado es OK, Realiza un REFRESH para que todos los canales contratados queden reflejados en la grilla del cliente. Luego de esto, selecciona RESET, para que el decodificador apague, prende y tome los cambios [\(VER\)](#)
6. Si estas acciones no funcionan, explica al cliente que será transferido a un equipo especialista. Aplica el PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA

MENSAJE “LOADING” / “CARGANDO”

MENSAJE “LOADING” / “CARGANDO” —

1. Solicita al cliente cambiar a cualquier canal y luego volver al que presenta el inconveniente.
2. Si el mensaje sigue apareciendo, realiza los siguientes pasos:

Debes confirmar si esa es la red que aparece en BEC, es la del domicilio. Para esto, revisa la marca/modelo del equipo en BEC.

Puedes encontrar los siguientes equipos y la plataforma de monitoreo con el que debes apoyarte para revisar la red wifi del domicilio (SSID). Dependiendo del resultado, tendrás 2 escenarios: EQUIPO ESTÁ CONECTADO A RED DOMICILIO y EQUIPO NO ESTÁ CONECTADO A RED DOMICILIO

EQUIPO	MARCA	MODELO	PLATAFORMA DE MONITOREO
ONT	ZTE	F6600P	SCP- Si no aparece información, revisar WEB UI
		F6640P	
	HUAWEI	HG8145X6-13	Smart Wifi Huawei
		HG8145X6	
		HG8245W5	
	NOKIA	G240WG	-
		G-2425G-B	-
	SERCOMM	FG1100R	Smartwifi Portal (Assia)
Cable Módem	Arris	TG2492LG	Cloudcheck (Assia)

WEB UI
Ruta: Local network -> WLAN -> WLAN SSID CONFIGURATION

Huawei
Ruta: Home -> Suscriber list -> 360 Degres subscriber view -> Wifi Settingsç

SMART WIFI PORTAL
1. En la sección “Interfaces del AP”, posicónate en el módem y revisa que el cliente esté conectado a las redes wifi correctas. Si no lo está, indicar las redes a las que debe conectarse.

EQUIPO NO ESTÁ CONECTADO A RED DOMICILIO: - Guía al cliente en cómo debe conectar correctamente su decodificador a la red wifi

EQUIPO ESTÁ CONECTADO A RED DOMICILIO o AUNQUE ESTÁ CONECTADO NO TIENE SEÑAL: Una vez confirmado que el decodificador está correctamente conectado, valida si el inconveniente está superado; si no es así, explica al cliente que será transferido a un equipo especialista. Aplica el protocolo de transferencia.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 14 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
14!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón

"Finalizar"

FINALIZAR