

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 20 - Soporte Comercial

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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



REAJUSTE IPC HOGAR



DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



NO RECONOCE COBRO DE PROPORCIONALES POR CAMBIO DE PLAN



CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

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
1-157563399009	Televisión	Reparación Técnica	Disco No enciende	27/03/2021 18:42:33
1-153300365616	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:



“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”

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:



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

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	-4.596
Descuento Multiservicio Television			-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	19.882
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	-4.594
Descuento Multiservicio Television			-5.077
Descuento Multiservicio Internet			-4.528
Total Rentas Servicios Principales			52.134

Consumos y Servicios Adicionales Television			
Servicios Adicionales Television	6-BOX HD	11-Feb/10-Mar	
			3.990
Rentas Mensuales Premium	Pack TNT Sports Premium	20-May/2021	
		5-Ene/4-Feb	10.980
		5-Ene/4-Feb	-4.485
Otros Servicios y Cargos	Descuento Primera Caja	5-Ene/4-Feb	-3.990
Total Consumos y Servicios Adicionales Television			5.495
Consumos y Servicios Adicionales Internet			
Servicios Adicionales	Servicio Mega 600	5-Ene/4-Feb	0
	Extensor Net/Gen 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 Television			
Servicios Adicionales Television	6-BOX HD	11-Feb/10-Mar	
			3.990
Rentas Mensuales Premium	Pack TNT Sports Premium	20-May/2021	
		5-Ene/4-Mar	11.462
		5-Ene/4-Mar	-7.731
Otros Servicios y Cargos	Descuento Primera Caja	5-Ene/4-Mar	-3.990
Total Consumos y Servicios Adicionales Television			5.731
Consumos y Servicios Adicionales Internet			
Servicios Adicionales	Servicio Mega 600	5-Ene/4-Mar	0
	Extensor Net/Gen Smart Plug	5-Ene/4-Mar	3.220
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet			3.220
Otros Cargos			
	Asistencia VTR	5-Ene/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:

"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 —

"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"

Si cliente acepta, registra:

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

En la observación indica: "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:

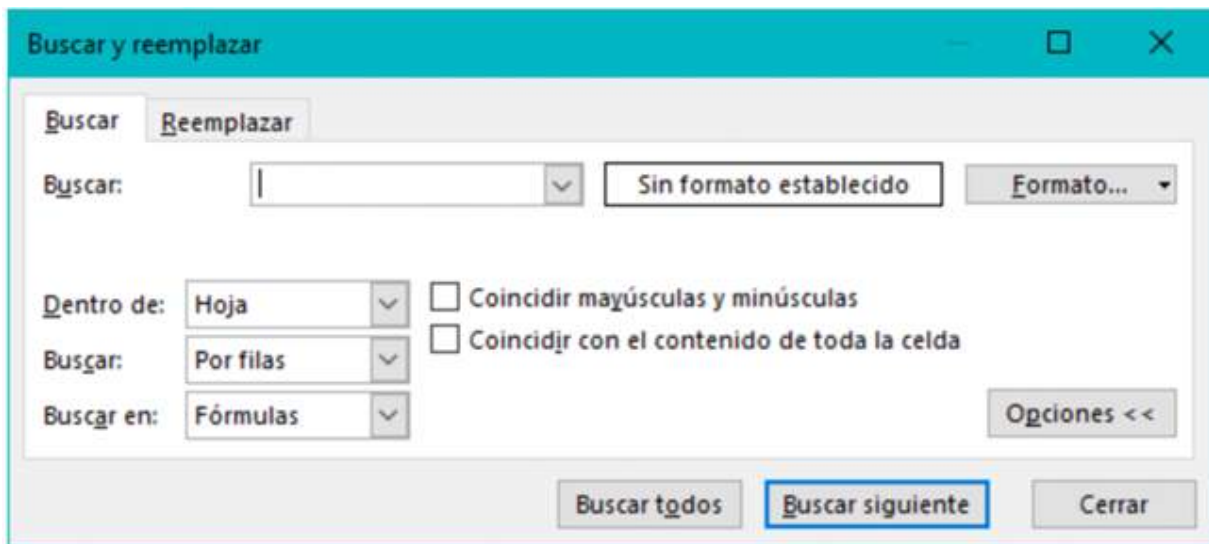
"Sr(a) XXX entendiendo su molestia de forma excepcional le ofrezco como solución eliminar el reajuste del IPC para su boleta actual y sus próximas boletas, hasta la boleta de Enero 2025, oportunidad en que se realiza un nuevo reajuste por IPC".

Cliente 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

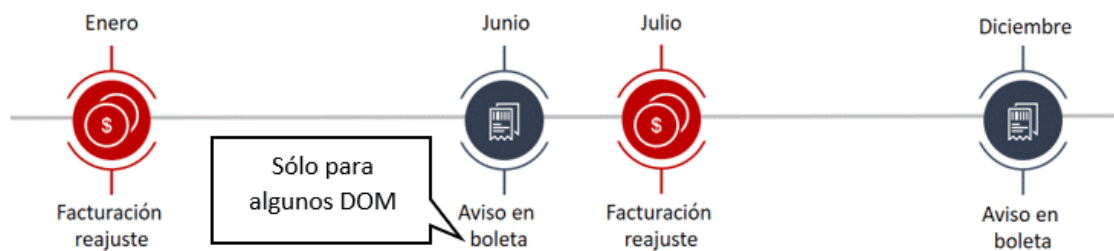
BOLETA

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





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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



PROCEDIMIENTO

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

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

DEBES SABER

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

IMPORTANTE

VERIFICA

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

IMPORTANTE

VERIFICA

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

1

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

2

Estado	Fecha de creación	Tipo	Área	Subárea
Cerrada	18/03/2021 21:...	Facturación	Inconsistencia Facturación	No reconoce valor plan
Cerrada	07/03/2021 01:...	Internet	Reparación Técnica	Cambio Equipo Incompat
Cancelada	02/06/2020 23:...	Internet	Reparación Técnica	Servicio Degradado
Cancelada	14/02/2020 15:...	Internet	Reparación Técnica	Sin conectividad
Cancelada	04/09/2018 00:...	Todos	Reparación Técnica	Sin señal

GESTIÓN

CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS

CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS

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

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

INFORMA:

"Sr. XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de sus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en su próxima o subsiguiente boleta"

CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS

PASO 1

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

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

PASO 2 —

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

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

Perfil de facturación

Cuenta: 11624927-8 Principal: ☒

Nombre: PABLO ANDRES BONATI D Tipo de factura: Detalle

Cuenta de facturación: 63887960 Soporte de factura: Electrónico

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

Comentarios:

Refrescar

Saldo: \$48.366

Ajustes/pagos no aplicados: \$0

Disputas no resueltas: \$0

Movimientos no facturados: 37.604

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

Cargos por servicio

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

PASO 3 —

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

"Sr. XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en su boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx"

3. Si el descuento no está facturado en la boleta emitida ni tampoco viene a facturar continúa con el procedimiento y **consulta al cliente si sus servicios funcionan con normalidad.**

GESTIÓN: Consulta al cliente si sus servicios funcionan con normalidad

Consulta al cliente si sus servicios funcionan con normalidad.

**CLIENTE CONTINUA CON
INCONVENIENTES**

**CLIENTE ESTÁ OK CON SUS
SERVICIOS**

REGISTRA

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

**CLIENTE CONTINUA CON
INCONVENIENTES**

**CLIENTE ESTÁ OK CON SUS
SERVICIOS**

REGISTRA

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

MÁS DE 24 HORAS SIN SERVICIO	MENOS DE 24 HORAS
Debes generar una nota de crédito de \$3.000	Debes generar una nota de crédito de \$1.000

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

Si el cliente **no está conforme con el monto indicado, debes ingresar una nota de crédito de \$5.000**, indica que este monto es mayor al que se entrega generalmente por el descuento de días sin servicio.

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

Puedes apoyarte con el siguiente script:

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

**CLIENTE CONTINUA CON
INCONVENIENTES**

**CLIENTE ESTÁ OK CON SUS
SERVICIOS**

REGISTRA

Atención Comercial > Descuentos y prórroga > Descuento días sin serv fijo

Registrar en la atención:

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



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

NO RECONOCE COBRO DE PROPORCIONALES POR CAMBIO DE PLAN



Esta atención puede ser entregada al titular o un tercero.

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- **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.

- **Este cambio se relaciona con la fecha del dom.**
- **Explica al cliente que los cobros proporcionales se generan en la boleta siguiente del cambio de plan y consideran los descuentos multiservicios.**
- **Sugerir el uso de tutoriales** que explican el detalle de la boleta/factura en <http://centrodeayudaonline.vtr.com/>

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- En la observación obligatoria, registra **#DESCUENTO + el motivo del ajuste/acreditación.**
- Al registrar el **# DESCUENTO** permites que un **área responsable regularice el descuento** por los meses correspondientes.
- Un **cambio de plan (actualización de promoción)** puede generar cobros proporcionales que se calculan desde el día del cambio entre el valor del plan antiguo y el nuevo plan.
- Los **proporcionales también se pueden generar por cambio de canal**, por ejemplo, de un canal SD a otro HD.

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

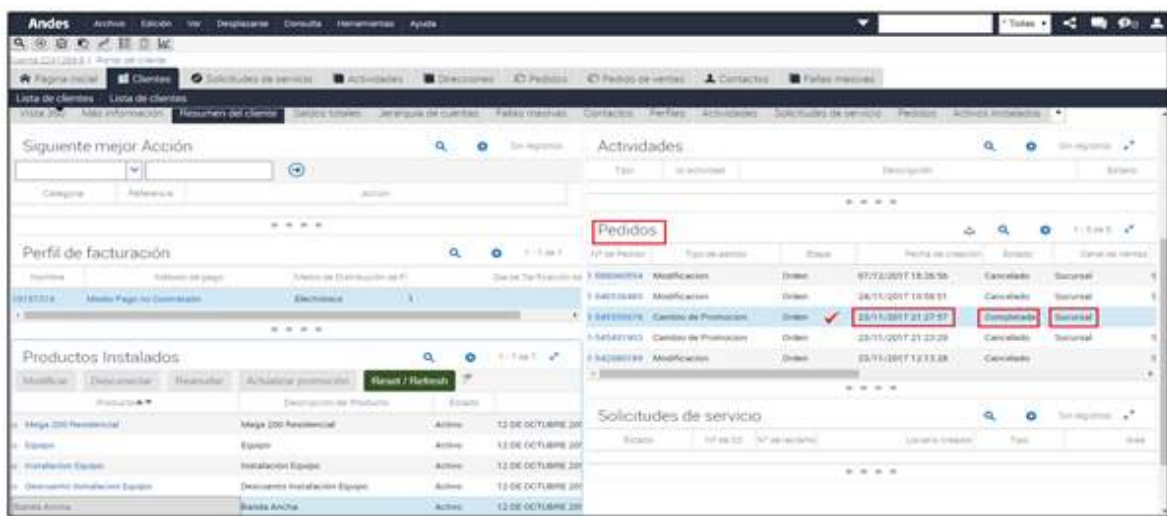
- ¿Cuál es el monto del cobro que no reconoce?
- ¿Cuál fue el servicio/producto contratado?
- ¿Le indicaron que tenía alguna promoción al momento de contratar?
- ¿Cuál fue el plan al que se cambió?

- ¿Cuándo realizó el cambio de plan?
- ¿A qué canal se cambió?

VERIFICA

1

Revisa en la sección PEDIDOS, cuándo se realizó el pedido de actualización o de modificación. Revisar en la misma sección, la fecha del cambio y el canal por el cual se realizó la transacción.

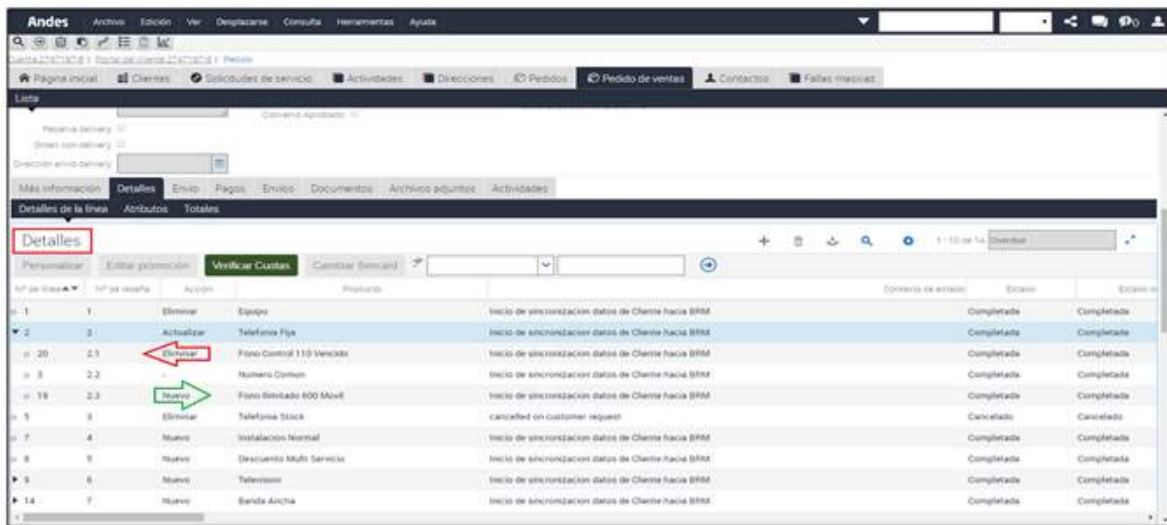


ID de Pedido	Tipos de pedido	Estatus	Fecha de creación	Canal	Canal de venta
588960014	Modificación	Orden	07/12/2017 18:35:56	Cancelado	Seguro
584010402	Modificación	Orden	06/11/2017 18:58:11	Cancelado	Seguro
584100076	Cambio de Promoción	Orden	25/11/2017 21:27:57	Completado	Seguro
584500190	Cambio de Promoción	Orden	23/11/2017 21:23:29	Cancelado	Seguro
584200039	Modificación	Orden	23/11/2017 13:13:38	Cancelado	Seguro

2

Verifica la fecha del DOM.

Bajar la pantalla a la pestaña **DETALLES** y confirmar el cambio que se realizó.

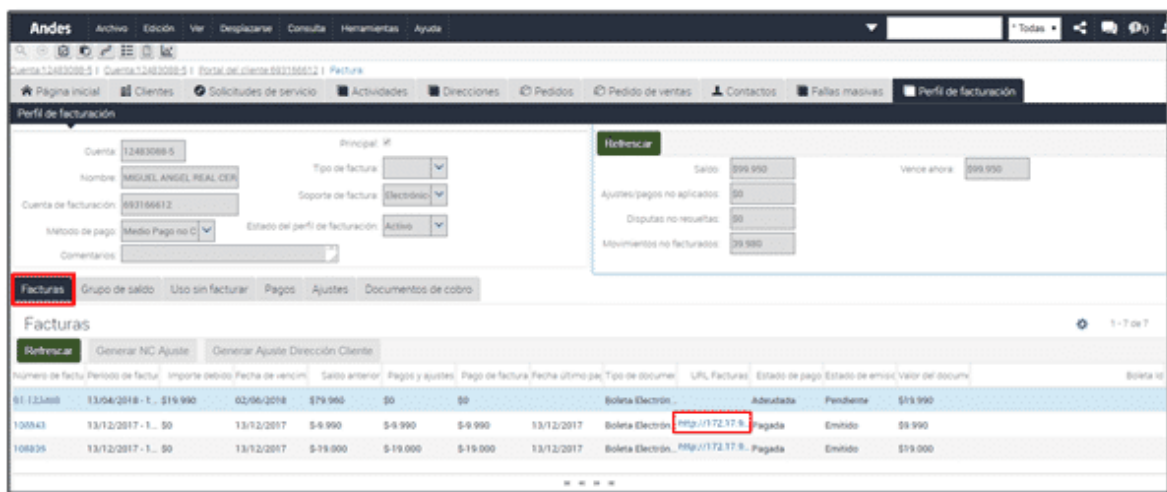


5

Revisar la boleta para ver el detalle del cobro. Para esto pinchar el botón **JERARQUÍA DE CUENTAS** e ingresar a la cuenta de Facturación de acuerdo a la dirección de los servicios.

a. Luego ingresa al **PERFIL DE FACTURACIÓN**

b. Desde la pestaña **FACTURAS**, pinchar la URL para descargar la boleta.



6

Revisa si en las últimas 12 boletas se realizó un ajuste por proporcionales por actualización de promoción o en caso de cambio de canal, por ejemplo, campañas proactivas de cambio de canal.

a. Ingresa al perfil de Facturación

b. Selecciona la pestaña **AJUSTE** y revisa el campo **COMENTARIOS**

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 22134828341 | Perfil de cliente 22134828341 | Ajustes

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Contratos Pedidos Pedido de ventas Ofertas económicas Incidencias de red Perfil de facturación

Perfil de facturación Estado: ● 1 de más de 1+

Resumen del saldo 1 de más de 1+

Ver Historial de Boletas

Cuenta: 22134828341 Tipo de factura: Credito

Nombre: MAXIMILIANO DE LA ROSA SANCHEZ

Cuenta de facturación: 22134828341

Moneda de pago: Miles Pagos de C

Estado del perfil de facturación: Activo

Comentarios:

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

Historial de ajustes 1 de 2 de 2

ID de solicitud	Estado	Fecha de solicitud	ID de factura	Cuenta	Credito/Debito solicitado	Tipo de ajuste	Motivo de ajuste	Comentarios	Decisión del cliente	Fecha de decisión	Fecha de aprobación	Importe
1-C305LJ	Ajustado	14/04/2021 17:...	1-23173361198	22134828341	CARANCIBAM \$5,500	Credito	Comercial	¡NO RECONOCE COBRO!				\$ 5,500.00
1-AMETJX5	En proceso	Apr. 11/01/2021 19:...	1-23173361198	22134828341	CARANCIBAM \$0	Credito	Comercial					0.00

GESTIÓN

EXPLICA AL CLIENTE
EL COBRO DE
PROPORCIONALES

CLIENTE NO HA
TENIDO
EXCEPCIONES POR
COBROS
PROPORCIONALES

CLIENTE SI HA
TENIDO
EXCEPCIONES POR
COBROS
PROPORCIONALES

REGISTRA

INFORMA

Actualización de promoción

"Sr(a) XXX, al actualizar su plan, implica el cobro de proporcionales de acuerdo a su facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del mes en curso del plan actualizado que tiene un valor mensual de \$XXX".

Cambio de canal

"Sr(a) XXX, al hacer un cambio de canal, esto implica el cobro de proporcionales de acuerdo a su facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del nuevo canal, que corresponde a \$XXX mensual".

EXPLICA AL CLIENTE EL COBRO DE PROPORCIONALES	CLIENTE NO HA TENIDO EXCEPCIONES POR COBROS PROPORCIONALES	CLIENTE SI HA TENIDO EXCEPCIONES POR COBROS PROPORCIONALES	REGISTRA
Si el cliente insiste en no estar de acuerdo con el cobro y en la validación corroboras que cliente no ha tenido descuento por este motivo en los últimos 12 meses puedes generar el ajuste. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste. <u>INFORMA</u> "Sr. XXX entendiendo lo que me comenta y para solucionar su inconveniente, descontaremos por esta vez el valor proporcional que se facturó, quedando a pagar \$XXXX (menciona el valor de la nueva promoción o canal; menciona también otros servicios contratados y su valor). Este es un descuento excepcional porque cada vez que se realice (mencionar el cambio realizado: actualización de plan o cambio de canal) Ud. tenga presente que en su próxima boleta se generará un cobro proporcional". • Ajusta el total del cobro generado. Apóyate en la publicación AJUSTE ◦ Debes elegir el submotivo de ajuste Promoción mal explicada ◦ En la observación del Ajuste registra el #PROPORCIONALES para identificar la excepción al cobro realizado			

EXPLICA AL CLIENTE EL COBRO DE PROPORCIONALES	CLIENTE NO HA TENIDO EXCEPCIONES POR COBROS PROPORCIONALES	CLIENTE SI HA TENIDO EXCEPCIONES POR COBROS PROPORCIONALES	REGISTRA
---	--	--	----------

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 VENTA

SUBÁREA→ NO RECONOCE PROPORCIONALES

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

INFORMA

"Sr(a) XXX, para resolver su caso es necesario ingresar una solicitud al área especialista, quienes resolverán dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles; le pido disculpas por esta inconsistencia en su cuenta".

EXPLICA AL CLIENTE EL COBRO DE PROPORCIONALES	CLIENTE NO HA TENIDO EXCEPCIONES POR COBROS PROPORCIONALES	CLIENTE SI HA TENIDO EXCEPCIONES POR COBROS PROPORCIONALES	REGISTRA
Atención Comercial→Descuentos y prórroga→Ajuste de boleta/factura			
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](#)



Para continuar debes revisar todos los contenidos.

CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN



PROCEDIMIENTO

Este procedimiento aplica cuando el cliente tiene un cobro de servicios principales que no reconoce, como alta o cambio de plan no reconocido o no efectuado.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Aplica para titular de la cuenta. Para validar la titularidad revisa la publicación [POLÍTICA DE ATENCIÓN PARA TITULARES Y/O TERCEROS.](#)

- Debes hacer un diagnóstico completo del caso del cliente, **NO PUEDES** ingresar una solicitud de servicio sin analizar correctamente el caso.

GESTIÓN

SSPP con valor informado diferente a la oferta comercial —

De acuerdo a la oferta comercial que tienes en tu catálogo, revisa cuál es el plan más cercano en servicio y costo al que el cliente esperaba pagar y ofrece esa opción al cliente.

- a. Si el cliente acepta, realiza la actualización de promoción de acuerdo al procedimiento ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO
- b. Si el cliente no acepta, ingresa la solicitud de servicio **“No reconoce valor del plan”**
 - Cuenta: Faturación
 - Tipo: Facturación
 - Área: Inconsistencia facturación
 - Subárea: SSPP distintos a lo ofrecido

Informa al cliente que el caso deberá revisarlo un equipo especialista y que dentro de **5 días hábiles** recibirá un llamado con la respuesta a su caso.

REGISTRA

Gestión interna-> Seguimiento-> Escala otra área.

Registrar en la atención:

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

Servicio principal no corresponde a lo contratado —

De acuerdo a la oferta comercial que tienes en tu catálogo, revisa cuál es el plan más cercano en servicio y costo al que el cliente esperaba pagar y ofrece esa opción al cliente.

a. Si el cliente acepta, realiza la actualización de promoción de acuerdo al procedimiento

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO

b. Si el cliente no acepta, ingresa la solicitud de servicio **“No reconoce valor del plan”**

- Cuenta: Faturación
- Tipo: Facturación
- Área: Inconsistencia facturación
- Subárea: SSPP distintos a lo ofrecido

Informa al cliente que el caso deberá revisarlo un equipo especialista y que dentro de **5 días hábiles** recibirá un llamado con la respuesta a su caso.

REGISTRA

Gestión interna-> Seguimiento-> Escala otra área.

Registrar en la atención:

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Cada vez que realicemos un ajuste, debemos dejar en el comentario un # para registrar el descuento realizado

☐

Falso

☐

Verdadero

Pregunta

02/02

El tiempo de respuesta para una SS por no reconoce proporcionales es de 5 días corridos

- ☐ Falso
- ☐ Verdadero

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 20 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 20!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR