

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°02 - BBOO Reclamo



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 19 DE ENERO AL 01 DE FEBRERO 2026



INCONVENIENTE CON PAGO



DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



ACTIVIDAD



INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN SMART

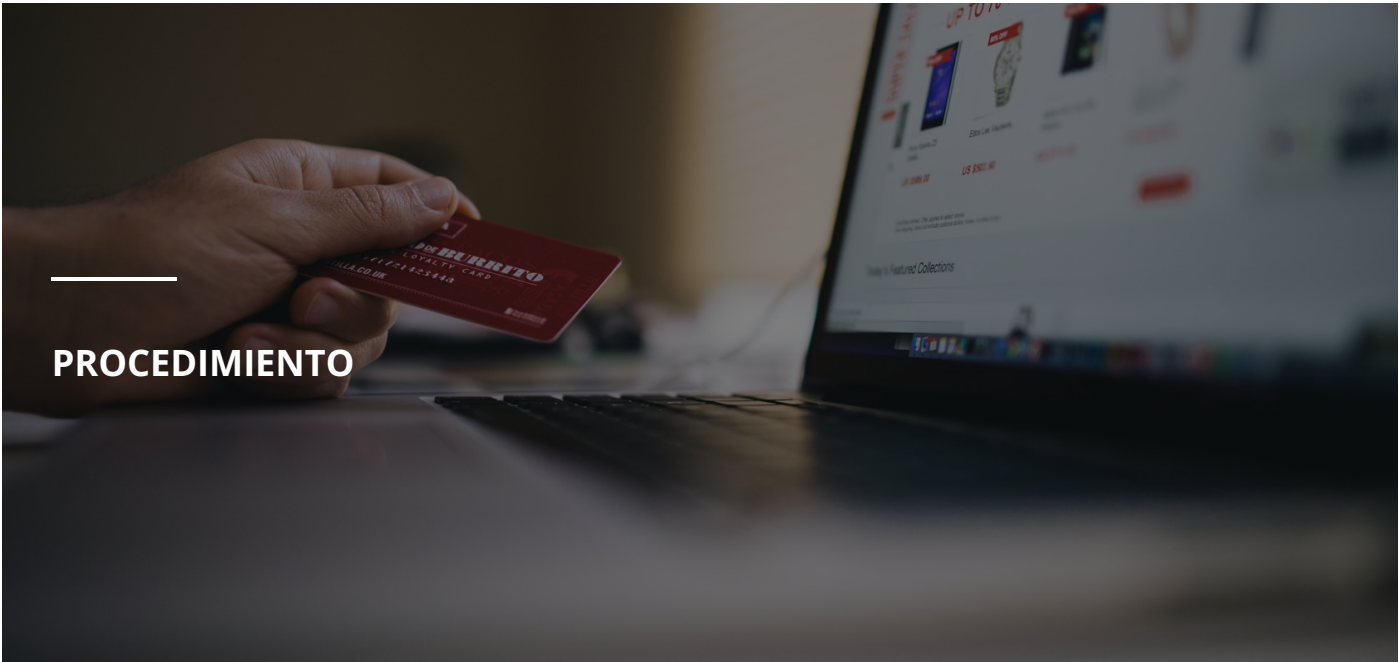


INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



DESAFÍO TERMINADO

INCONVENIENTE CON PAGO



PROCEDIMIENTO

Detallar como atender a clientes que presentan inconvenientes con un pago realizado por su servicio fijo o móvil.

ALCANCE

Aplica para clientes con servicios **fijos o móviles**.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

	CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE INCONVENIENTES EN UN PAGO
¿Quién lo solicita?	Titular o Tercero usuario del servicio.
¿Dónde se puede solicitar?	Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center Voz, No Voz y Sucursales.

¿Qué documentos se debe presentar?	Para traslados de pago y pagos no aplicados se debe presentar el comprobante de pago legible .
Validación de Identidad	No aplica validación de identidad para este procedimiento
¿Cuánto demora en reflejarse un pago?	El plazo en que se refleja un pago va a depender del recaudador en donde éste sea realizado: • Pagos en Sucursal VTR / VTR.COM (Pago express y Sucursal Virtual): Tiempo de aplicación de máximo de 3 días hábiles. • Pagos en recaudadores externos: Tiempo de aplicación de máximo de 2 días hábiles.
¿Cuándo se debe ingresar una Solicitud de Servicio por un Pago no Aplicado?	La solicitud de servicio debe ser ingresada POSTERIOR AL PLAZO DE APLICACIÓN DEL PAGO , dependiendo del recaudador que haya utilizado el cliente. NO ANTES .
Correcto ingreso de la Solicitud de Servicio	• SIEMPRE DEBES COMPLETAR TODOS LOS CAMPOS OBLIGATORIOS dentro de la solicitud de servicio, para que pueda ser atendida por el área especialista. • SIEMPRE DEBES CONFIRMAR QUE LA SOLICITUD QUEDE EN ESTADO DERIVADA, si queda en estado abierto la solicitud no llegará al equipo resolutor. • SIEMPRE DEBES INDICAR EL RECAUDADOR DENTRO DE LA SOLICITUD, que es donde el cliente realizó el pago, estos pueden ser presenciales como Caja presencial VTR, Sencillito, Líder, Servipag, Caja Vecina ServiEstado y Unired, u Online como Servipag.com, VTR.com, Pago electrónico Banco Estado, Pago electrónico Banco Santander, Sucursal Virtual y APP VTR. No debes confundir este dato con el medio de pago (efectivo, débito o crédito).

VERIFICACIONES —

VERIFICACIONES PREVIAS PARA DETERMINAR EL INCONVENIENTE

1. Verifica si existe saldo pendiente de pago en la cuenta de facturación del servicio del cliente. Apóyate de la publicación [CÓMO REVISAR LA DEUDA](#).

- 1.1. Si no tiene saldo pendiente de pago verifica si el servicio se encuentra activo o suspendido.
 - a. Si se encuentra activo, quiere decir el pago se encuentra correctamente impactado.

- b. Se si encuentra suspendido, continúa con el apartado SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA.
- 1.2. Si tiene saldo pendiente de pago, continúa con el paso N°2.

2. Verifica el método de pago que utilizó el cliente. Consulta al cliente el método utilizado o verifica en sistema cuál está registrado:

- 2.1. Medio Pago no Contratado: continúa con en el paso N°3.
- 2.2. Pago Automático: Verifica que el PAC – PAT esté activo. Apóyate en la publicación [PAGO AUTOMÁTICO \(PAC – PAT\)](#).
- 2.3. Descuento por Planilla: Deriva al cliente a la entidad de su convenio del que es parte para que pueda revisar el detalle del descuento que se le realiza.

3. Confirma si el pago se realizó por error en otra cuenta.

- 3.1. Si el cliente sólo posee una cuenta de facturación, continúa con el paso N°4.
- 3.2. En caso que el cliente posea más de una cuenta de facturación, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas. Revisa si el monto y la fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a una cuenta distinta. Si el pago está en otra cuenta, resuelve según la información del apartado TRASLADO DE PAGOS. Si el pago no está en otra cuenta, continúa con el paso N°4.

4. Revisa si el pago fue asignado correctamente, para esto, en la pestaña pagos de la cuenta de facturación, revisa si aparece el total pagado en la columna sin asignar. Además, verifica que exista un saldo a favor (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente pero no fue asignado al saldo).

- 4.1. Si existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado PAGO NO ASIGNADO.
- 4.2. Si no existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado PAGO NO APLICADO.
- 4.3. Si el pago se encuentra reversado, es decir, en la columna reversado se muestra la letra Y, resuelve según la información del apartado REVERSA DE PAGO.

SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN —

- Este procedimiento aplica **SOLO para clientes que tengan su pago registrado y un pedido de reanudación pendiente** en el o los servicios afectados.
- Debes revisar que la suspensión no se deba a una Suspensión Transitoria. Apóyate de la publicación [SUSPENSIÓN TRANSITORIA](#).

MATRIZ DE ATENCIÓN

MATRIZ DE ATENCIÓN SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA		
Pasos		Gestión
¿Qué revisar?	1. Validar pago	Si el pago está registrado, revisa que exista un pedido de reanudación pendiente en Andes (Paso 2)
		Si el pago no está registrado aplica procedimiento de Pago No Aplicado
	2. Pedido de Reanudación en Andes	a) Si existe pedido de reanudación al servicio afectado y este no se ha activado aún, ingresa los datos del cliente en el formulario .
		b) Si NO existe pedido de reanudación y el servicio se encuentra suspendido, ingresa una inhibición; si el servicio no se activa post inhibición, ingresa los datos del cliente en el formulario . Datos a ingresar: Rut - N° de contacto - N° de cuenta de servicio afectada
		Si no existe pedido de reanudación pendiente y el servicio está activo, aplica procedimiento de INCONVENIENTES INTERNET HFC o INCONVENIENTES INTERNET RED FTTH .
Informa		“Sr/Sra. XXX, lamentamos los inconvenientes que esto puede estar generando, sin embargo, escalé su caso con urgencia y en un plazo máximo de 3 horas sus servicios se encontrarán activos. Le contactaremos al número indicado cuando los servicios se restablezcan”
Registra		Atención Comercial → Pago → Pago no Aplicado Registra 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

DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



PROCEDIMIENTO

OBJETIVO

- Detallar como 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.
- Aplica para clientes con **servicios fijos**.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICAR
¿A quién se brinda esta atención? Esta atención se puede entregar al titular o a un tercero usuario del servicio.		

¿Aplica Validación de Identidad?

No aplica validación de identidad.

Sobre el Ajuste y el Registro de Atención

- En el submotivo del Ajuste siempre debes seleccionar COBRO DÍAS SIN SERVICIO.
- En la observación obligatoria, registra #DIASSINSERVICIO + el motivo del ajuste/acreditación.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

VERIFICAR

- Los ejecutivos de Sucursal deben validar el ajuste con su jefatura, quien realizará el procedimiento en Andes.
- Si el cliente consulta por un 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 el descuento se verá reflejado en su próxima boleta.**
- Para aquellos casos donde el cliente ha solicitado de forma **reiterada un descuento por días sin servicio en los últimos 3 meses**, siempre debes ingresar una visita técnica para que se revise el estado del servicio y así poder ofrecer una solución definitiva. Apóyate de la publicación [VISITAS TÉCNICAS](#) para ingresar la reparación y revisa el apartado **CLIENTE REITERADO** en esta publicación.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

VERIFICAR

VERIFICACIONES PREVIAS DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO

1. Revisa 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**.
3. Verifica si cliente se encuentra en una **falla masiva**. Revisa la publicación [DIFICULTAD DE SERVICIO DETECTADA \(FALLA MASIVA\)](#). Si cliente se encuentra con falla masiva se debe informar la hora de solución que entrega la FEN.

GESTIÓN

CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS —

Si el cliente se encuentra actualmente sin servicios, aplica el procedimiento de **INCONVENIENTES DE SERVICIOS (INTERNET, TELEVISIÓN Y/O TELEFONÍA)** correspondiente a lo que indica el cliente.

Si no es posible 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:

VOZ	NO VOZ
<i>"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"</i>	<i>"XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de tus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en tu próxima o subsiguiente boleta"</i>

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

Cuenta:

11624927-8

Principal:

☒

Nombre:

PABLO ANDRES BONATI D

Cuenta de facturación:

63887960

Método de pago:

Medio Pago no C

Comentarios:

Tipo de factura:

Detalle

Soporte de factura:

Electrónico

Estado del perfil de facturación:

Activo

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

3.1 Si el descuento **viene facturado o viene a facturar**, informa con el siguiente script y finaliza la atención:

VOZ	NO VOZ
"Sr. XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en su boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx"	"XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en tu boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx"

3.1. Si el descuento no está facturado en la boleta emitida ni tampoco viene a facturar, confirma con el cliente si continúa con los inconvenientes:

CLIENTE CONTINUA CON INCONVENIENTES

CLIENTE ESTÁ OK CON SUS SERVICIOS

Si el cliente indica que si continúa con los inconvenientes, debes aplicar el procedimiento correspondiente al inconveniente que presenta el cliente e informa que si corresponde generar un descuento se aplicará en su próxima facturación.

CLIENTE CONTINUA CON INCONVENIENTES

CLIENTE ESTÁ OK CON SUS SERVICIOS

Si el cliente indica que no continúa con los inconvenientes y que esta OK con sus servicios, debes consultar cuanto tiempo estuvo sin servicios y según lo que indique debes aplicar el siguiente criterio para realizar la nota de crédito correspondiente.

MÁS DE 24 HORAS SIN SERVICIO	MENOS O IGUAL A 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 \$5000**, 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](#)

INFORMA

VOZ

“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.”

NO VOZ

“XXXX, tras los inconvenientes que has tenido con tu servicio voy a generar una nota de crédito por \$5000 como compensación que se verá reflejado en tu próxima boleta, este monto es mayor al que generalmente se descuenta por los días sin servicios.”

CLIENTE REITERADO

Si el cliente ha solicitado de forma reiterada un descuento por días sin servicio en los últimos 3 meses, verifica lo siguiente:

Step 1

1. Que el cliente no haya estado afectado por un evento masivo. Apóyate del siguiente link para revisar el histórico de fallas masivas http://172.17.102.170/bitacora_fen/

Step 2

2. Que no existan reparaciones previas en los últimos 90 días asociadas al mismo problema.

Step 3

3. Que el problema no sea intermitente y persistente, y que no exista una orden de trabajo pendiente.

REITERADO

Si el cliente presenta **la misma falla de manera reiterada por más de 3 meses, y no hay solución definitiva**, se debe realizar una visita técnica presencial. Apóyate de la publicación [VISITAS TÉCNICAS](#) para ingresar la reparación.



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Question

01/01

Si el cliente consulta por un descuento posterior a la solución de una falla masiva, se debe informar que su caso será revisado por un área especialista. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN SMART



Si el cliente menciona que en su Smart TV ve logos que corresponden a la compañía CLARO, debes ingresar una visita técnica para el reemplazo del decodificador:

- TIPO: Televisión
- ÁREA: Reparación técnica
- SUBÁREA: Mensaje de suscripción

DEBES SABER

- Este procedimiento aplica para sucursales, call center voz y no voz

- Esta atención puede ser brindada al titular o usuario, excepto para la entrega del PIN de compras/parental y el saldo VOD, que debe ser proporcionado solo al titular de la cuenta
- Dbox Smart es compatible con tecnología HFC y FTTH
- Este procedimiento aplica para dispositivos DBOX SMART y HDMI STICK
- El HDMI STICK sólo se puede conectar vía wifi, no por cable ethernet
- Si generas una vista técnica debes Indicar al cliente que los trabajos en su domicilio pueden demorar hasta 1 hora y media si tiene red HFC y hasta 3 horas si tiene red FTTH, si no sabes cómo ver el tipo de red del cliente puedes revisar VER TIPO DE RED FTTH O HFC
- Recuerda que el Dbox Smart funciona a través de internet y sólo conectado a internet hogar VTR (NO ES COMPATIBLE CON OTRAS COMPAÑÍAS)
- Por defecto el Pin del d-BOX SMART es 9999.
- 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 se muestra en Andes como "d-BOX Smart II".
 - El D-box Smart funciona solo en televisores con conexión HDMI.
 - El D-box Smart NO es compatible con SVA Mira Quien Llama.
 - Si el inconveniente es por que aparece el mensaje PANTALLA BLOQUEADA, revisa la publicación [CLIENTE CONSULTA POR MENSAJE DE BLOQUEO DBOX SMART](#)
- Ante consultas por Inconvenientes en Control Remoto, al finalizar la atención, siempre debes informar al cliente que recibirá un video tutorial vía WhatsApp sobre este tema. Para que el cliente reciba correctamente el mensaje con el tutorial, debes completar el siguiente [Formulario](#). **IMPORTANTE:** Si el tutorial ya fue enviado previamente durante la atención, no lo debes reenviar al finalizar. Esto aplica a Call Center Voz.

USO DE VIDEO LLAMADA

Antes de programar una visita a terreno, es obligatorio realizar una revisión previa mediante videollamada para validar aspectos físicos del servicio, tales como el estado del cableado, la correcta conexión de los equipos, el encendido/apagado del sistema y el color de las luces LED. Solo en caso de no poder resolver la situación de forma remota, se autorizará el uso de video llamada.

REVISIONES BÁSICAS

A

B

C

D

Verificar que los datos como **RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL** estén correctos/vigentes

ESTÁN CORRECTOS/VIGENTES	NO ESTÁN CORRECTOS/VIGENTES
Continúa la revisión.	Actualiza según el procedimiento MODIFICACIÓN DE DATOS

A	B	C	D	
---	---	---	---	--

Revisa el estado comercial del servicio, el que debiese ser ACTIVO.

ACTIVO	SUSPENDIDO
Continúa la revisión.	Informa que el servicio debe estar activo para entregar soporte.

A	B	C	D	
---	---	---	---	--

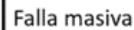
Descartar falla masiva, revisando el color del semáforo Dificultad de servicio detectado.

VERDE -> No hay falla masiva ni trabajos en el sector. Continúa la revisión.

ROJO -> Indica falla masiva o trabajo programado. Revisa el link vtr.com/seguimiento para obtener detalle de la incidencia. Igualmente haz clic sobre el botón del semáforo

AMARILLO -> Indica trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información que contiene.

ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA	NO ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA
Informa al cliente el inconveniente en el sector y posible horario de solución	Continúa la revisión.



En las six (trabajos programados) se indica que si tienen pérdida (de servicio) o degradación  

A

B

C

D

El ejecutivo debe esperar máximo 5 minutos desde confirmación del reset eléctrico. *“Sr(a) XXX, le pido por favor desenchufar el modem de la electricidad y luego volver a conectarlo. Esto puede tardar unos minutos, espere en línea mientras revisamos el estado de su módem.”*

RESUELVE

NO RESUELVE

Finaliza la atención y tipifica en Andes la atención

Continúa la atención.

A	B	C	D	
---	---	---	---	--

Revisa la sección Contingencias en Somos Clave, asociada a Televisión.

HAY CONTINGENCIA	NO HAY CONTINGENCIA
Informa según lo que informe dicha publicación.	Continúa la revisión.

A	B	C	D	
---	---	---	---	--

[Revisa el MODELO Y N° DE SERIE en Andes esta información.](#)

D BOX HD	D BOX SMART- HDMI STICK
Revisa el PROCEDIMIENTO TV	Continúa en este procedimiento.

A	B	C	D	
---	---	---	---	--

Preguntar inconveniente es en todos sus decodificadores o solo 1

SOLO UNO	TODOS/EL ÚNICO QUE TIENE
-----------------	---------------------------------

Solicita al cliente que con la video llamada señale cuál es el decodificador afectado.

Si el cliente no acepta video llamada **IDENTIFICA EL DBOX** pidiendo al cliente que indique cuál es el número de serie del ecodificador.

Continúa revisando

A

B

C

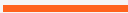
D

Revisa en BEC si alguno de los indicadores que se muestran en la imagen aparece en rojo

TEMPERATURA CPU	USO CPU	STORAGE Y USO DE CAJA	SEMÁFOROS EN VERDE
Indicar al cliente que, si mantiene el decodificador en un lugar cerrado o con poca ventilación, recomendar cambiar de lugar. Si no es el caso, continúa revisando.		Indica que se debe eliminar algunas aplicaciones para que el funcionamiento del decodificador se reestablezca. Para guiar en cómo eliminar aplicaciones, revisa en el botón Configuraciones del Dbox Smart.	Si todos los semáforos están en verde, elige uno de los siguientes botones para continuar tu atención:

▼ Indicadores	
Temperatura CPU:	
Uso CPU:	
Storage y uso de caja:	
Estado domicilio	
RAM y uso de caja:	

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



APARECE UN CÓDIGO DE ERROR EN PANTALLA

En esta edición del desafío revisaremos algunos códigos de error que podrían presentar los clientes, recuerda revisar toda la información en clave:

V551 - V635 - V555 - V565- V638 -V545- V404- V636- V545

Indicar al cliente sintonizar otro canal o contenido y luego volver al contenido inicial. Valida con el cliente si se mantiene inconveniente

SOLUCIONA	NO SOLUCIONA		
Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Pide al cliente realizar un reset eléctrico		
	SOLUCIONA	NO SOLUCIONA	
	Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Verificar si el decodificador está conectado a la red de internet del domicilio. Revisa la publicación CÓMO SABER SI EL DBOX SMART ESTÁ CONECTADO A INTERNET	
		CONECTADO	NO CONECTADO
		Validar si el inconveniente se solucionó	Conectar según la publicación CÓMO SABER SI EL DBOX SMART ESTÁ CONECTADO A INTERNET y validar si el inconveniente se solucionó
		SOLUCIONA	NO SOLUCIONA
	Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas. Ingresa la solicitud de servicio:	

			TIPO: Televisión ÁREA: Inconveniente en servicio SUBÁREA: Conexión de internet DESCRIPCIÓN: Error V551 - V635 - V555 - V565- V638 - V545- V404- V636- V545
--	--	--	---

V638

Indicar al cliente sintonizar otro canal o contenido y luego volver al contenido inicial. Valida con el cliente si se mantiene inconveniente

SOLUCIONA	NO SOLUCIONA
Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas. Ingresa la solicitud de servicio: TIPO: Televisión ÁREA: Inconveniente en servicio SUBÁREA: Problema de reproducción DESCRIPCIÓN: Error V551 - V635 - V555 - V565- V638 -V545- V404- V636- V545

V227

- Solicita al cliente que indique cuál es el canal y el programa con inconveniente.
- Indica sintonizar el canal 13 (Señal 713) y seleccionar el replay.
- Luego, volver a seleccionar el canal y programa que presentaba inconveniente.
- Valida si el inconveniente se mantiene

SOLUCIONA	NO SOLUCIONA
Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo

máximo de 24 horas.
Ingresa la solicitud de servicio:
TIPO: Televisión
ÁREA: Inconveniente en servicio
SUBÁREA: Problema de reproducción
DESCRIPCIÓN: Error V227

V548

Realizar **REBOOT** desde BEC

SOLUCIONA	NO SOLUCIONA
Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas. Ingresa la solicitud de servicio: TIPO: Televisión ÁREA: Inconveniente en servicio SUBÁREA: Problema de reproducción DESCRIPCIÓN: Error V548

V479-V511- V470-V475-V522-V472-V634

Confirma que el dbx afectado, aparezca en PRODUCTOS INSTALADOS de Andes

DBOX APARECE		DBOX NO APARECE EN PRODUCTOS INSTALADOS
Realiza un RESET/REFRESH Programación Todas las Plataformas en Andes y luego, en BEC, realiza un REBOOT		Realiza el cambio de tecnología. Si no hay factibilidad, ingresa una solicitud de servicio. TIPO: Televisión. ÁREA: Reparación Técnica. SUBAREA: Sin Señal. DESCRIPCIÓN: Código de error,
SOLUCIONA	NO SOLUCIONA	
Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo	

	especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas. Ingresa la solicitud de servicio: TIPO: Televisión ÁREA: Inconveniente en servicio SUBÁREA: Problema de reproducción DESCRIPCIÓN: Error V479-V511-V470-V475-V522-V472-V634	pruebas realizadas, información entregada.
--	---	--

V472

Realizar un **REBOOT** en BEC y valida con el cliente si el inconveniente está solucionado

SOLUCIONA	NO SOLUCIONA
Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Realiza el cambio de tecnología. Si no hay factibilidad, ingresa una solicitud de servicio. TIPO: Televisión. ÁREA: Reparación Técnica. SUBAREA: Sin Señal. DESCRIPCIÓN: Código de error, pruebas realizadas, información entregada.

V635 / V636 (400-504) /V637/ V638/ V639 (400-504) / V640 / V641/ V642 (400-504) / V643/(V549)

Verificar si el decodificador está conectado a la red de internet del domicilio. Revisa la publicación **CÓMO SABER SI EL DBOX SMART ESTÁ CONECTADO A INTERNET**

SOLUCIONA	NO SOLUCIONA
Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas. Ingresa la solicitud de servicio: TIPO: Televisión ÁREA: Inconveniente en servicio

SUBÁREA: Conexión a internet
DESCRIPCIÓN: V635 / V636 (400-504) / V637/ V638/ V639
(400-504) / V640 / V641/ V642 (400-504) / V643/(V549)

V56

Confirma en Andes si el canal que el cliente no ve esté contratado

ESTÁ CONTRATADO		NO ESTÁ CONTRATADO
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 imagen)		Informar que para acceder debe contratar el canal. Finaliza la atención y tipifica en Andes.
SOLUCIONA	NO SOLUCIONA	
Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas. Ingresa la solicitud de servicio: TIPO: Televisión ÁREA: Inconveniente en servicio SUBÁREA: Problema de reproducción DESCRIPCIÓN: V56	

V207

Ingresa a BEC para revisar el **SALDO** que tiene el cliente

INFERIOR AL COSTO DE LA COMPRA	SUPERIOR AL COSTO DE LA COMPRA
Realiza una recarga de saldo en el campo VOD Recarga de saldo Dbox Smart.	Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo

**LA RECARGA DE SALDO SE REALIZA SÓLO
CON EL TITULAR DE LA CUENTA.**

máximo de 24 horas.

Ingresa la solicitud de servicio:

TIPO: Televisión

ÁREA: Inconveniente en servicio

SUBÁREA: Conexión de internet

DESCRIPCIÓN: VOD



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



Detallar como atender a clientes que manifiesten estar sin internet

ALCANCE

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Este procedimiento aplica para ejecutivos de Call Center Voz, No Voz (Canales digitales) y Sucursales
- Aplica para el titular o un usuario del servicio

ALCANCE

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- En sucursales, para poder dar soporte ante inconvenientes de internet, confirma que se encuentre alguien en el domicilio para hacer pruebas. De lo contrario, informa que nos puede contactar cuando esté en su domicilio para poder realizar pruebas con su servicio.
- Si el cliente solicita compensación busca el procedimiento DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO. [VTR](#) - [CLARO](#)
- Si solucionas el inconveniente del cliente, igualmente debes validar si tiene factibilidad a cambiarse a fibra y ofrecerla.

REVISIONES BÁSICAS

CONFIRMA EL INCONVENIENTE DEL CLIENTE

1. Confirma con el cliente que el impacto a su servicio sea pérdida total. Apóyate con las siguientes preguntas si el cliente no es específico en la descripción de su problema.

- Si el "síntoma" es lentitud, intermitencia, revisa el procedimiento **INTERNET DEGRADADO**.

PREGUNTA	OBJETIVO DE LA PREGUNTA	PROCEDIMIENTO
¿Podría confirmarme si ningún dispositivo tiene conexión o si ocurre solo en uno?	Verificar si la falla afecta toda la red o un solo equipo.	Sin internet
¿Está conectado por Wi-Fi o por cable (Ethernet)?	Identificar si la causa es de red o de conexión local.	Sin internet
¿Las páginas cargan lento?	Diferenciar sin servicio de lentitud o congestión.	Internet degradado
¿La conexión se corta y vuelve sola?	Detectar intermitencia o baja potencia de señal.	Internet degradado
¿Desde cuándo presenta el inconveniente?	Conocer duración del evento (momentáneo o persistente).	Internet degradado

¿Ha notado si ocurre en ciertos horarios o todo el día?	Detectar congestión de red o sobreuso del canal WIFI	Internet degradado
¿El módem está conectado directamente a la corriente o a una zapatilla?	Descartar fluctuaciones eléctricas.	Internet degradado
¿Ha cambiado de lugar el módem o instalado un repetidor recientemente?	Revisar posibles interferencias nuevas.	Extensor instalado

DESCARTA UNA FALLA MASIVA —

1. Revisa en Workspace si el servicio del cliente está asociado a una falla masiva. Podrás ver el número de FEN y la hora probable de solución

IMPORTANTE: Recuerda que igualmente puedes ver la falla masiva en BEC.

Mes, fecha y hora de solución

Falla Masiva: 5396771# Octubre 14 01:24

N° de FEN

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO —

1. Revisa que el servicio esté activo; con el servicio suspendido, no podemos entregar soporte. Busca la publicación ESTADO DEL SERVICIO [VTR](#) - [CLARO](#)

2. Si el servicio está activo, ingresa a la cuenta de facturación y selecciona las "Alertas de crédito" para identificar si pasó por el proceso de cobranza dentro de las últimas 72 horas.

- **a) No** pasó por un **proceso de cobranza** en las últimas 72 horas:

- Continuar con las revisiones.
- **b) Si pasó por un proceso de cobranza** en las últimas 72 horas:
 - Solicitar al cliente hacer reset eléctrico. El encendido de la caja de internet tomará cerca de 5 minutos.
 - Validar con cliente si el inconveniente fue resuelto. Si es así, finaliza la atención; de lo contrario, continúa con las revisiones

REALIZAR RESET ELÉCTRICO

Indica al cliente que es necesario desenchufar la caja de internet y volver a enchufarla. Puedes apoyarte con el siguiente script:

“Necesitamos realizar un reset eléctrico de su ONT para restablecer la conexión con la red y asegurar que el equipo cargue nuevamente todos sus parámetros. Esto nos permite descartar errores temporales y garantizar que el servicio funcione de manera estable.”

Una vez que el servicio de internet se reestablezca en el domicilio (luces de la caja internet encendida) valida con el cliente si puede navegar.

En caso que no pueda, continúa revisando.

SIN INTERNET: FIBRA

IDENTIFICA EL EQUIPO Y MODELO DE LA CAJA DE INTERNET EN BEC

Revisa la marca/modelo del equipo en BEC. Puedes encontrar los siguientes equipos y la plataforma de monitoreo con el que debes apoyarte:



2P Fibra Hogar mas TV Inicia 0425F

Pasos Internet

Estado ONT

online

Estado de Red



Compatibilidad de red ONT con Velocidad Contratada



EQUIPOS

EQUIPO	MARCA	MODELO	EXTENSOR COMPATIBLE	GATEWAY	IMÁGENES	PLATAFORMA DE MONITOREO
ONT	ZTE	F6600P	ZTE H3601P	No aplica	CLICK AQUÍ	SCP- Si no aparece información, revisar WEB UI
			EVOLUTION EVO6022AP			
		F6640P	ZTE H3601P			
	HUAWEI	HG8145X6-13	HUAWEI K562E-10			Smart Wifi Huawei
		HG8145X6				
		HG8245W5				
	NOKIA	G240WG	SERCOMM RP362M	SERCOMM IP3442M		-
		G-2425G-B				-

	SERCOMM	FG1100R				Smartwifi Portal (Assia)
--	---------	---------	--	--	--	-----------------------------

1. Averigua con el cliente si el inconveniente es en uno o en todos sus dispositivos. Apóyate con las siguientes preguntas:

- “¿Podría confirmar si el Internet no funciona en todos los dispositivos de su hogar o solo en uno de ellos?”
- “Por ejemplo, ¿le falla en el celular, el notebook y la televisión, o solo en alguno?”
- “¿Podría probar abrir una página o aplicación en otro equipo, como su celular o computador?”
- “¿Y en ese otro equipo, también le aparece sin conexión o sí le funciona?”

WIFI

Revisa que los dispositivos del cliente estén conectados, en la correspondiente plataforma de monitoreo, según el modelo de ONT.

Modelo ZTE

IMPORTANTE MODELO ZTE: Si no aparece datos en SCP, debes revisar en WEB UI

SCP —

1. Ingresa a [SCP](#). Una vez que ingresaste, copia la MAC de la ONT desde BEC. Este dato es para ingresarlo en el home de SCP, pero sólo los últimos 8 caracteres. ([VER IMAGEN](#))
2. Iniciar sesión con las credenciales en la página [Consultor de IP](#).
3. Pegar MAC de la ONT en el cuadro indicado y dar clic en “Consultar”. ([VER IMAGEN](#))

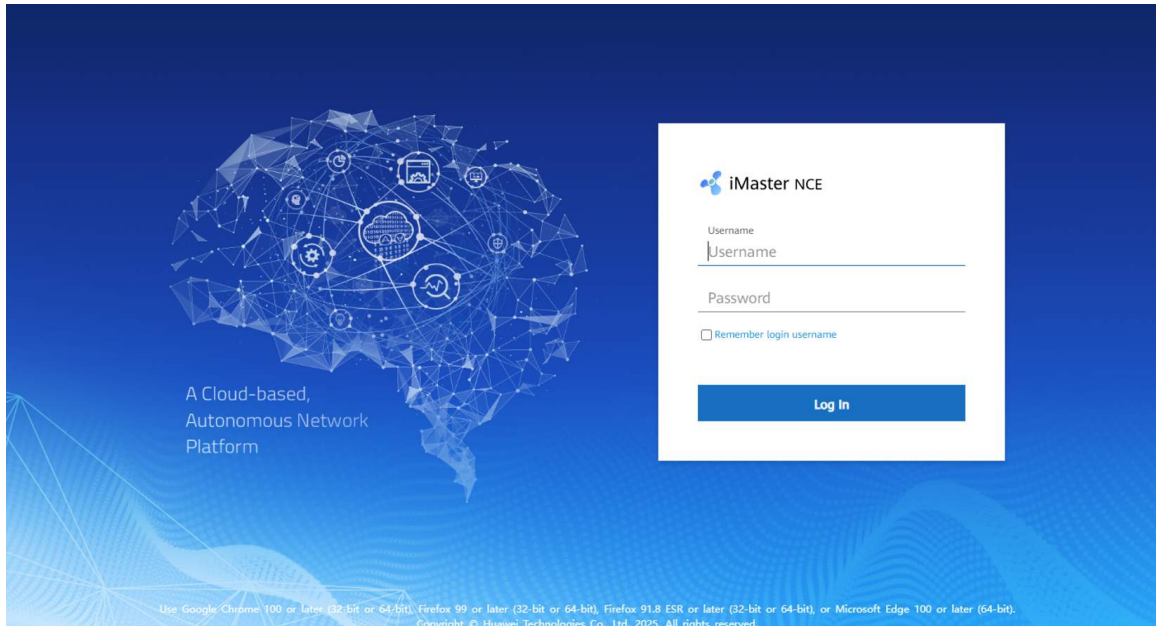
WEBUI —

1. Copiar código MAC de ONT en BEC. ([ver imagen](#))
2. Iniciar sesión con las credenciales en la página [Consultor de IP](#).
3. Pegar MAC de la ONT en el cuadro indicado y dar clic en “Consultar”. ([ver imagen](#))
4. Iniciar sesión en la página de ZTE ocupando las siguientes credenciales ([ver imagen](#))

5. Confirma que los dispositivos del cliente aparezcan conectados ([ver imagen](#))

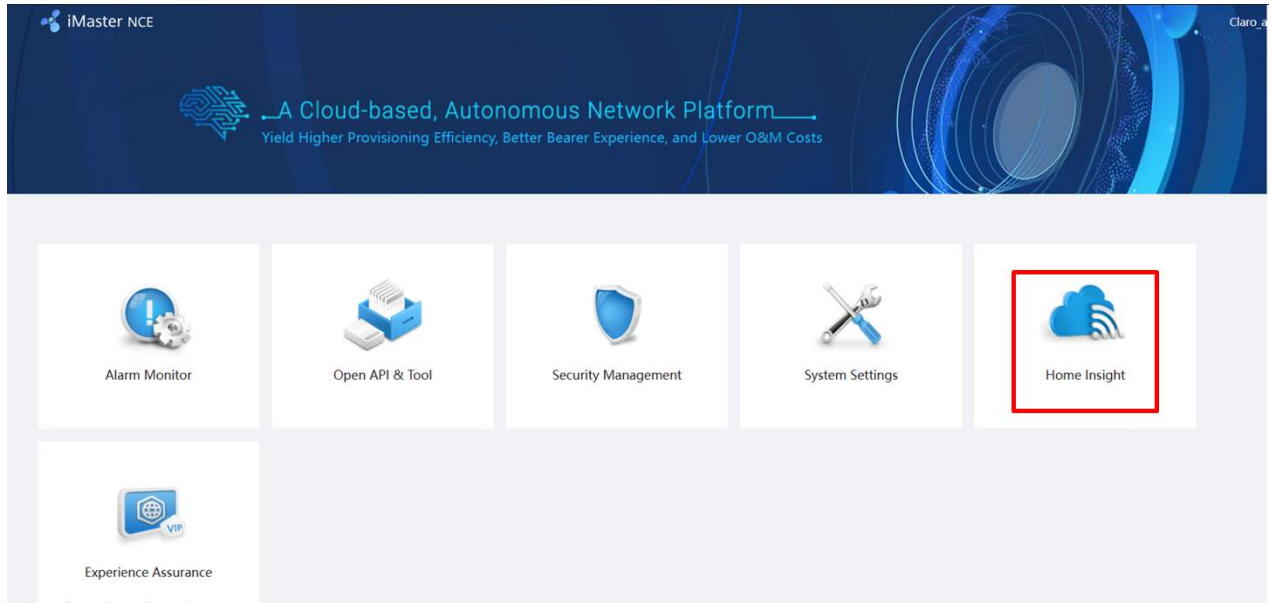
Modelo Huawei

Step 1



1. Ingresa con tus credenciales a [Smart Wifi Huawei](#):

Step 2



2. Ingresa a HOME INSIGHT

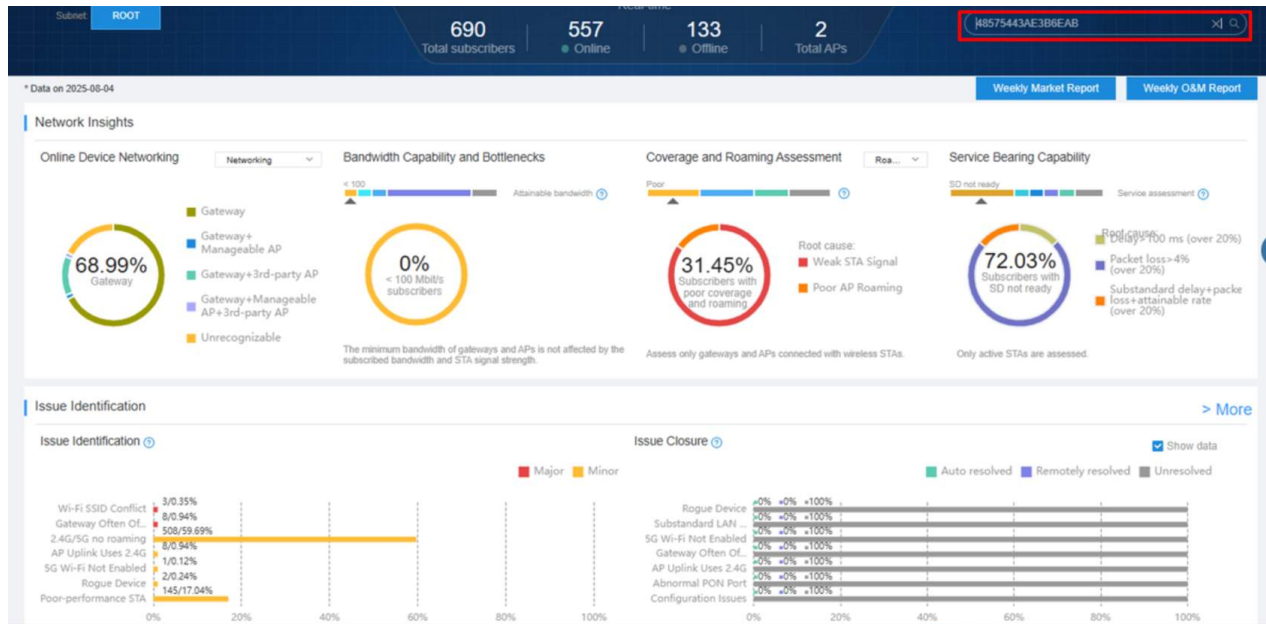
Step 3

Información básica

Marca - Modelo ONT	HUAWEI-HG8145X6-13
Mac ONT	HWTC24C3B5B4
Tipo Equipo ONT	ONT
Tecnología ONT	GPON 1.0
Marca - Modelo GATEWAY	
Serial Number GATEWAY	
TocpeName	HUAWEI-HG8145X6-13-GPON 1.0
IP de Gestión	10.247.49.239

3. Para revisar el estado de la ONT de un cliente en particular, ingresa a BEC y copia el número de MAC ONT

Step 4



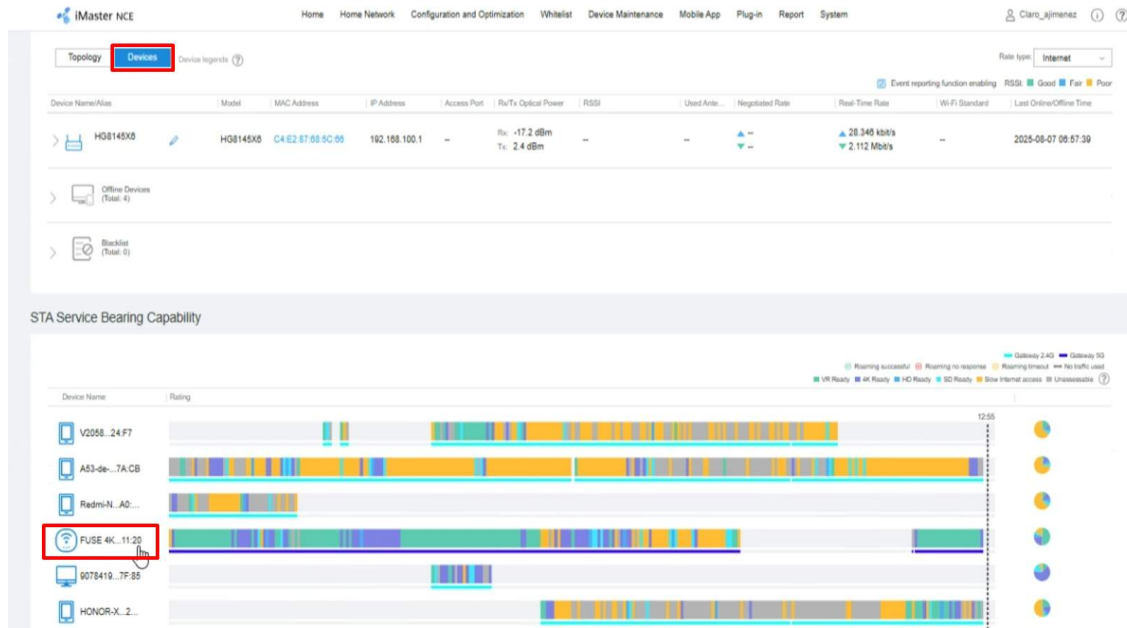
4. Luego, en Smart Wifi Huawei, ingresa en el buscador el número 48575443 y copiar los últimos 8 caracteres, es decir, 4857544324C3B5B4, para ingresar haz clic en la lupa

Step 5



5. Ingresa a la pestaña KPI VIEWS

Step 6



6. Posiciónate en la pestaña DEVICES, luego DEVICES NAME, para revisar los equipos conectados a la ONT

Modelo Sercomm

PASO 1

PASO 2

DISPOSITIVOS NO
CONECTADOS

DISPOSITIVOS CONECTADOS

1. Copiar la MAC del Modem desde BEC e ingresa el dato en [SMART WIFI PORTAL](#). Utiliza tus credenciales de red para ingresar.

Información básica

Marca - Modelo

ARRIS-TG2482A

Administración WIFI

10.145.68.82

Mac CableModem

F863D9B35469

Mac MTA

F863D9B3546A

PASO 1

PASO 2

DISPOSITIVOS NO
CONECTADOS

DISPOSITIVOS CONECTADOS

2. Ingresa a la pestaña **"Dispositivos"**, filtra en "Todos"(1) e identificar los dispositivos conectados que aparecen en la columna **"Estado"** (2). De estos, pregunta al cliente cuál es el que presenta inconvenientes

Xperience

Habilitar logs
Spanish
Bienvenido test user1 for ALL ISP's
Salir

400D10EE9EAB
Resumen
Dispositivos
Análisis de línea
Wi-Fi

Id de Línea 40:0D:10:EE:9E:AB

Conectado
La última subida de datos fue hace 3 minutos

Filtro
Estado
Conectados
Desconectados
Todos
Ver expandido
Ver topología

Tipo	Nombre	Interfaz	SSID	RSSI	Estado	Velocidad max. ...
COMMSCOPE	COMMSCOPE TG2492LG-NA (...EE:9...				Conectado	
Android	ANDROID (...71:30:51)	5GHz	VTR-6300019	N/A	hace 4 días	
ESP	ESP_83F1FC (...83:F1:FC)	2.4GHz	VTR-6300019	45	Conectado	
ESP	ESP_C9B936 (...C9:B9:36)	2.4GHz	VTR-6300019	N/A	En pausa	
UNKNOWN	UNKNOWN (A1:32:1F) (...A1:32:1F)	2.4GHz	VTR-6300019	N/A	hace 93 minutos	
IPHONE	IPHONE-DE-VANIA (...7D:67:A7)	2.4GHz	VTR-6300019	N/A	hace 94 minutos	
Sercomm	Sercomm RP362M-L (...FC000327)	5GHz	VTR-6300019	68	Conectado	390.5 Mbps
Sercomm	Sercomm RP362M-L (...FC000419)	5GHz	VTR-6300019	54	Conectado	406.93 Mbps
ESP	ESP_47C430 (...47:C4:30)	2.4GHz	VTR-6300019	53	Conectado	28.8 Mbps
ESP	ESP_D8AD39 (...D8:AD:39)	2.4GHz	VTR-6300019	59	Conectado	22.68 Mbps
ESP	ESP_FA5115 (...FA:51:15)	2.4GHz	VTR-6300019	56	Conectado	25.05 Mbps
GALAXY	GALAXY-J4 (...D0:E5:BD)	2.4GHz	VTR-6300019	N/A	hace 93 minutos	59.96 Mbps
Y-TAB-A-DE-BEATRIZ	Y-TAB-A-DE-BEATRIZ (...A9:A7:CB)	2.4GHz	VTR-6300019	N/A	hace 93 minutos	49.58 Mbps

COMMSCOPE TG2492LG-NA (...EE:9E:AB)

! PAUSA→ Significa que está con control parental de la App de VTR WIFI PRO, y que para debe ingresar a la APP de VTR WIFI PRO y desactivar restricción.

PASO 1

PASO 2

DISPOSITIVOS NO CONECTADOS

DISPOSITIVOS CONECTADOS

Si no aparecen dispositivos conectados, realiza las siguientes validaciones:

a) Según la plataforma de monitoreo, revisa a que red wifi (SSID) está conectado

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

Huawei: Ruta: Home -> Suscribirse list -> 360 Degres subscriber view -> Wifi Settings

SMART WIFI PORTAL

1. En la sección **"Interfaces del AP"**, posíciónate 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.

b) Consulta al cliente a qué red wifi está conectado.

c) Valida con el cliente si el servicio se reestableció.

Soluciona: Finaliza la atención.

Sin solución:

Ingresar una reparación a terreno:

ACTIVO : Seleccionar internet

TIPO : INTERNET FTTH

AREA : REPARACIÓN TÉCNICA

SUBÁREA : PROB. COBERTURA/ CONECTIV. WIFI

COMENTARIO: ONT online, no navega.

PASO 1	PASO 2	DISPOSITIVOS NO CONECTADOS	DISPOSITIVOS CONECTADOS
a) Confirma con el cliente si ocupa VPN. (Si desconoce el término, probablemente no la usa). Si la usa, pide desconectar la VPN y deshabilitar el proxy. b) Valida con el cliente si el servicio se restableció. En caso contrario, continúa revisando. c) Consultar con el cliente si tiene configurada la IP. d) Valida con el cliente si el servicio se restableció. Soluciona: Finaliza la atención. Sin solución: Ingresa una reparación a terreno: ACTIVO : Seleccionar internet TIPO : INTERNET FTTH AREA : REPARACIÓN TÉCNICA SUBÁREA : PROB. COBERTURA/ CONECTIV. WIFI COMENTARIO: ONT online, o navega.			



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



Completa la lección, antes de continuar.

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 02 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 02!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR