



PYME FIJO CLAROVTR – DESAFÍO JUNIO

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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

DESDE EL 03 AL 28 DE JUNIO 2026

SERVICIOS FIJOS CLAROVTR

≡ EXPLICACIÓN BOLETA

≡ CLIENTE SIN BOLETA

≡ ANDES - INCONVENIENTES EN PORTABILIDAD FIJA

≡ DESAFÍO TERMINADO

EXPLICACIÓN BOLETA

PROCEDIMIENTO



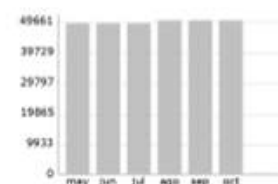
Total a pagar	Días Facturados	Fecha de Vencimiento	Fecha de corte
\$ 49.661	Desde: 01/10/2025 Hasta: 01/11/2025	21/10/2025	28/10/2025

PAGAR

Resumen de tus cobros	
 Rentas Servicios Principales	
VTR Plus 2	42.409
Total Rentas Servicios Principales	42.409
 Adicionales y/o Descuentos	
Contratación de Canales TV	0
Arriendo de Equipos	7.252
Total Adicionales y/o Descuentos	7.252
Total Servicios Mes Actual	49.661
Total Saldo Anterior y Cuotas	0
Total a Pagar Documento	\$ 49.661

PAGAR

Facturación Últimos 6 meses



En Sucursal Virtual
de **VTR.COM**
serás el primero.

Ingresa y
visualiza tu boleta
las 24 horas

CONOCE QUE DÍAS PUEDES PAGAR TU BOLETA

Fecha de último pago: 28/09/2025



- Informamos que desde Octubre 2025, nuestros clientes fijos y móvil ya están recibiendo la nueva boleta. Esta cambia en su imagen, pero no la información

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	VISTA GENERAL DE LA BOLETA	RESUMEN
• El Rut del cliente para saber a quién atendemos • Esta atención se puede dar a titular o usuario • El Domicilio sobre el cliente está consultando. • Un cliente sin servicios activos no tiene acceso a la Suc. Virtual • Esta atención se puede ofrecer en cualquier canal de atención comercial				

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	VISTA GENERAL DE LA BOLETA	RESUMEN
• NO entregar detalles específicos de la boleta a un tercero sin poder notarial. ◦ Por ejemplo, Informar que el motivo de variación del cobro corresponde a consumo VTR+ (VOD), pero NO se debe entregar, título, fecha y hora o señalar que hubo aumento en llamadas a celular, pero NO entregar detalle de números, compañía, fechas, etc. • NO entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo) • NO enviar la boleta a un mail diferente al registrado en la Cuenta de Facturación del titular • El detalle de los cobros de la boleta sólo se le puede informar al titular. • Si un tercero consulta, se le puede informar que la variación del cobro en la boleta responde a un consumo de un producto en particular, pero no entregando detalles del cobro, fechas, etc.				

- El detalle de una boleta o factura puede ser entregado a un tercero, como trabajador de la empresa, que tiene el cargo de secretaria/o o control de gestión. El tercero debe confirmar tanto los datos de la empresa como rut, nombre completo y cargo.
- Invita al cliente a revisar el detalle de una boleta en vtr.com, seleccionando AYUDA -> CONOCE TU BOLETA
- **INFORMA:**
"Sr(a). XXXX Lo que nos solicita puede revisarlo a través de la Sucursal Virtual en VTR.COM o APP VTR"
- Si cliente manifiesta que tiene inconvenientes para realizar la gestión, apóyalo con la sección Revisión en Sucursal Virtual de la publicación en Clave.



ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	VISTA GENERAL DE LA BOLETA	RES
• A partir del mes de noviembre de 2024 se ha empezado a realizar el cobro a clientes móviles por concepto de CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS a clientes que se le ha vencido su boleta y se les ha realizado el corte del servicio. Por dudas o consultas del cliente, puedes apoyarte con el siguiente Script: <i>"Sr(a) XXXX, desde el mes de noviembre se ha empezado a realizar el cobro a los clientes que no han cancelado su boleta móvil en las fechas acordadas en el contrato del servicio"</i> • Para entender una boleta, debes tener los siguientes conceptos claros:				
DOM	Período de facturación de la cuenta			

Proporcionales	Es el cobro que corresponde desde el día de la modificación al término del DOM
Descuentos multiservicios	Descuento por cada servicio principal que el cliente contrate
Corte y reposición	Cobro que se realiza cuando cliente no paga a tiempo su boleta y se suspende el servicio

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	VISTA GENERAL DE LA BOLETA	RESUMEN

LUQUE, MANUEL EDUARDO

N° Cuenta: 217127415627

JOSÉ FRANCISCO VARGAS 3263 DEPTO 1307, Itaquí,

Clariv | 

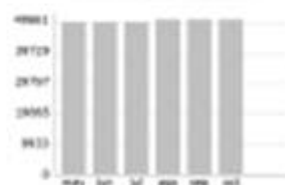
Total a pagar	Días Facturados	Fecha de Vencimiento	Fecha de corte
\$ 49.661	Desde: 01/10/2025 Hasta: 01/11/2025	21/10/2025	28/10/2025

PAGAR

Resumen de tus cobros	
 Rentas Servicios Principales	
VTR Plus 2	42.409
Total Rentas Servicios Principales	42.409
 Adicionales y/o Descuentos	
Contratación de Canales TV	0
Arriendo de Equipos	7.252
Total Adicionales y/o Descuentos	7.252
Total Servicios Mes Actual	49.661
Total Saldo Anterior y Cuotas	0
Total a Pagar Documento	\$ 49.661

PAGAR

Facturación Últimos 6 meses



En Sucursal Virtual
de **VTR.COM**
serás el primero.

Ingresa y
visualiza tu boleta
las 24 horas

CONOCE QUE DÍAS PUEDES PAGAR TU BOLETA

Fecha de último pago: 28/09/2025



2. Descarga las 2 boletas emitidas más recientes para analizar la diferencia de los cobros. En estas boletas, podemos apreciar:

Actualización de Promoción y sus Proporcionales

OBSERVAR BOLETAS

a) **Observa en ambas boletas la diferencia de los planes.** En la boleta 1 se refleja el plan anterior y en la boleta actual (2) el nuevo plan Finix con sus proporcionales y la devolución de los días no utilizados del plan anterior.

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

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

ENTENDER COBROS

b) Para entender los cobros de la actualización de promoción, **analiza el detalle de la última boleta emitida**, teniendo **SIEMPRE presente el DOM del cliente**, el plan anterior y cuál fue la fecha en que se realizó la actualización de promoción

Rentas Servicios Principales

Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
TV Full Digital HD Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-6.798
TV Hogar HD	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	19.990
TV Hogar HD Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	5.330
Mega 500	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	9.990
Mega 500 Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	2.664
Mega 600 Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-9.236
Descuento Multiservicio Television			-1.994
Descuento Multiservicio Television Proporcional			690
Descuento Multiservicio Television Proporcional			-531
Descuento Multiservicio Internet			-996
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			937
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-266

Total Rentas Servicios Principales

19.780

→ Se descuenta el periodo ya pagado del antiguo plan (TV FULL). Las fechas son desde el día que se realizó la actualización de promoción hasta el último día del DOM

Rentas Servicios Principales

Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
TV Full Digital HD Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-6.798
TV Hogar HD	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	19.990
TV Hogar HD Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	5.330
Mega 500	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	9.990
Mega 500 Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	2.664
Mega 600 Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-9.236
Descuento Multiservicio Television			-1.994
Descuento Multiservicio Television Proporcional			690
Descuento Multiservicio Television Proporcional			-531
Descuento Multiservicio Internet			-996
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			937
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-266

Total Rentas Servicios Principales

19.780

Total del nuevo plan. Se cobra según el Dom, es decir de 9 a 8

Rentas Servicios Principales

Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
TV Full Digital HD Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-6.798
TV Hogar HD	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	19.990
TV Hogar HD Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	5.330
Mega 500	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	9.990
Mega 500 Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	2.664
Mega 600 Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-9.236
Descuento Multiservicio Television			-1.994
Descuento Multiservicio Television Proporcional			690
Descuento Multiservicio Television Proporcional			-531
Descuento Multiservicio Internet			-996
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			937
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-266

Total Rentas Servicios Principales

19.780

Como el cambio se realizó el 1° de Abril, por única vez se generan proporcionales, que en este caso se facturan desde el día del cambio hasta el último día del DOM

RESUMEN

En resumen, **cliente Dom 9, realizó una actualización de promoción el día 1° de Abril. Por lo tanto tiene por única vez un cobro proporcional desde el 1° hasta el 8 de Abril + el valor del mes completo.** A ese total se debe descontar los días no utilizados del mes anterior con el plan antiguo.

- **Explica al cliente que los montos se encuentran correctamente cobrados.** Si es necesario, detalla el periodo en que tuvo cada plan.

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

Eliminación de un descuento

REVISAR DESCUENTO

1. En la boleta 1 puedes observar el **descuento de retención**, que se elimina al hacer la actualización de promoción

- **Explica al cliente que el descuento ya caducó** y el monto en su boleta se encuentra correctamente cobrado (si es necesario informa el motivo, ej: actualización de promoción).

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

1

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

2

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

Instalación y proporcionales SVA

CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES

IMPORTANTE: En la boleta el nombre del extensor aparecerá como **EXTENSOR WIFI MESH**, sin embargo **en Andes aparecerá como Extensor WiFi Smart Desk**

- Se reconocen porque están en el ítem **CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES** (1)
- Este es un ejemplo de un cliente con DOM 10

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

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

IPC

REAJUSTE IPC

- El reajuste por IPC se refleja en la boleta los meses de Enero y Julio, por ende, las consultas por alza de boleta durante estos meses puede responder a IPC
 - Recuerda que los **planes Finix NO tienen reajuste de IPC**
 - Para cerciorarte, **revisa que el cliente no haya tenido pedidos anteriormente**
 - Al hacer la **comparación de boletas, verás que las boletas mantienen los mismos ítems**, con una alza baja.

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

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

DETALLE DE LA BOLETA

- En el detalle de la boleta, puedes observar que no hubo ninguna modificación
 - Explica que el alza en su boleta **corresponde a un ajuste de IPC**.

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

1 Rentas Servicios Principales				
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo		
Fono Ilimitado 600 Movil	09/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	19,072	
TV Hogar HD	09/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	23,313	
Mega 100	09/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	21,687	
Descuento Multiservicio Telefonía			-4,096	
Descuento Multiservicio Televisión			-5,007	
Descuento Multiservicio Internet			-4,627	
Total Rentas Servicios Principales				50,312

2 Rentas Servicios Principales				
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo		
Fono Ilimitado 600 Movil	09/Oct/2019	5-Feb/4-Mar	19,892	
TV Hogar HD	09/Oct/2019	5-Feb/4-Mar	24,315	
Mega 100	09/Oct/2019	5-Feb/4-Mar	21,687	
Descuento Multiservicio Telefonía			-4,154	
Descuento Multiservicio Televisión			-5,077	
Descuento Multiservicio Internet			-4,529	
Total Rentas Servicios Principales				52,134

1 Consumos y Servicios Adicionales Televisión				
Servicios Adicionales Televisión				
d-BOX HD	11-Ene/10-Feb		3,990	
Rentas Mensuales Premium				
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	5-Ene/4-Feb	10,990	
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	5-Ene/4-Feb	-5,495	
Otros Servicios y Cargos				
Descuento Primera Caja	5-Ene/4-Feb		-3,990	
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión				5,495
Consumos y Servicios Adicionales Internet				
Servicios Adicionales				
Beneficio Mega 600	5-Ene/4-Feb		0	
Extensor NextGen Smart Plug	5-Ene/4-Feb		3,088	
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet				3,088
Otros Cargos				
Asistencia VTR	5-Ene/4-Feb		2,108	
Total Otros Cargos				2,108

2 Consumos y Servicios Adicionales Televisión				
Servicios Adicionales Televisión				
d-BOX HD	11-Feb/10-Mar		3,990	
Rentas Mensuales Premium				
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	5-Feb/4-Mar	11,462	
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	5-Feb/4-Mar	-5,731	
Otros Servicios y Cargos				
Descuento Primera Caja	5-Feb/4-Mar		-3,990	
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión				5,731
Consumos y Servicios Adicionales Internet				
Servicios Adicionales				
Beneficio Mega 600	5-Feb/4-Mar		0	
Extensor NextGen Smart Plug	5-Feb/4-Mar		3,220	
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet				3,220
Otros Cargos				
Asistencia VTR	5-Feb/4-Mar		2,198	
Total Otros Cargos				2,198

Corte y Reposición

DETALLE DE LA BOLETA

- Se reconoce porque tiene un **valor fijo; para el caso de internet es de \$2500 y televisión \$750.**
 - Se encuentran en el ítem **CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES**
 - En caso que el cliente tenga otros consumos adicionales, **el corte y reposición aparecerá sumado a los otros consumos**, pero en el detalle de la boleta podrás identificar el cobro.
 - **Explica al cliente que el cobro corresponde a Corte y Reposición.** (7 días o más, posterior al vencimiento de la boleta)
- En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

1

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

2

Consumos y Servicios Adicionales Televisión			
Servicios Adicionales Televisión			
4-BOX HD	5-Mar/4-Abr		3.990
Rentas Mensuales Premium			
Descuento HBO Pack \$-7.490	08/Sep/2020	2-Mar/1-Abr	0
HBO Pack \$7.490	08/Sep/2020	2-Mar/1-Abr	0
Otros Servicios y Cargos			
Corte y Reposición de Servicio		2-Mar/1-Abr	750
Descuento Primera Caja			-3.990
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			750
Consumos y Servicios Adicionales Internet			
Otros Servicios y Cargos			
Corte y Reposición de Servicio			2.500
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet			2.500

Canales Premium

DETALLE DE LA BOLETA

- El cobro aparece en el ítem **CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES**
- Explica al cliente a qué corresponde el cobro (pack de canal contratado)
- En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

Periodo Facturado del 01 Feb al 01 Mar	
Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Residencial (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 300.)	49.708
Descuento Promocional	-5.000
Total Rentas Servicios Principales	44.708
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonía	0
Televisión	7.985
Total Consumos y Servicios Adicionales	7.985

Consumos y Servicios Adicionales Televisión

Servicios Adicionales Televisión			
4-BOX HD	5-Feb/4-Mar		3.990
4-BOX SD	5-Feb/4-Mar		2.490
Rentas Mensuales Premium			
Descuento HBO Pack \$-7.490	03/May/2021	1-Feb/28-Feb	0
HBO Pack \$7.490	03/May/2021	1-Feb/28-Feb	0
Pack TNT Sports Premium	31/Ene/2022	1-Feb/28-Feb	10.990
Pack TNT Sports Premium	31/Ene/2022	1-Feb/28-Feb	-5.495
Pack TNT Sports Premium Proporcional	31/Ene/2022	31-Ene/31-Ene	366
Pack TNT Sports Premium Proporcional	31/Ene/2022	31-Ene/31-Ene	-366
Otros Servicios y Cargos			
Descuento Primera Caja	1-Feb/28-Feb		-3.990
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			7.985

- Corresponde al cobro total del mes.
- Descuento promocional, donde se descuenta el 50% de mensualidad
- Cobro proporcional 1 día
- Descuento del promocional

PREGUNTAS FRECUENTES

PREGUNTAS

- Cliente quiere saber cuál es su periodo de facturación

Revisa la publicación CÓMO VER EL DOM DEL CLIENTE

- Cliente quiere suscribir la boleta por mail

Revisa la publicación CAMBIO DE DISTRIBUCIÓN TRADICIONAL/ELECTRÓNICO/SMS

- Cómo y dónde pagar la boleta

Revisa la publicación LUGARES DE PAGO



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CLIENTE SIN BOLETA



PROCEDIMIENTO

Resolver inconvenientes presentados con respecto a la emisión de boleto

CONSIDERACIONES IMPORTANTES



CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE CLIENTES SIN

BOLETA

¿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.

¿Cuáles son las casuísticas que se pueden presentar?

Existe 2 casuísticas que se pueden presentar sobre cliente sin boleta:

1. Cliente en su perfil de facturación no tienen emisión de boletas desde cierta fecha en adelante, lo que principalmente se debe a inconsistencias con BRM.

2. Cliente tiene boletas alfanuméricas emitidas.

VERIFICACIONES PREVIAS

1° VERIFICA	2° VERIFICA	3° VERIFICA	4° VERIFICA	5°

1. En la **Cuenta de Facturación en Andes** revisa si la cuenta por la que consulta el cliente **tiene la boleta emitida y descarta que sea una boleta alfanumérica**. Las **boletas alfanuméricas** presentan un **número de factura con B1**, mientras que las boletas normales tienen un número de folio.

- 1.1. **Boleta emitida correctamente (con folio)**, informa al cliente que la boleta se encuentra disponible para pago. Si la duda del cliente está referida a que no recibió la boleta, revisa el procedimiento **CLIENTE NO RECIBE BOLETA – MÉTODO DISTRIBUCIÓN BOLETA**.
- 1.2. **Boleta emitida Alfanumérica**, continúa con el apartado **BOLETA ALFANUMÉRICA**.



1° VERIFICA	2° VERIFICA	3° VERIFICA	4° VERIFICA	5°

2. **Si la boleta no está emitida**, revisa la fecha en que corresponde la emisión de la boleta. Puedes apoyarte en la publicación [CICLOS DE FACTURACIÓN \(DOM\)](#). En caso en que la boleta se emite en una fecha posterior a la atención, informa al cliente el día en que su boleta estará disponible. Puedes apoyarte con el siguiente script:

Voz y Sucursales

Sr(a) XXX, su boleta se emite a contar del día XX. Es importante que tenga presente que la boleta puede llegar en cualquier momento del día.

No Voz

XXX, tu boleta se emite a contar del día XX. Es importante que tengas presente que la boleta puede llegar en cualquier momento del día.

1° VERIFICA

2° VERIFICA

3° VERIFICA

4° VERIFICA

5°

3. **Si la boleta ya debió estar emitida**, revisa las alertas de crédito en la cuenta de facturación para revisar si el cliente tuvo una marca de **DETENER RENTAS**. Si es así, significa que, por atraso en el pago de la cuenta, la boleta no será emitida hasta que la cuenta no esté regularizada. El monto no facturado correspondiente se sumará a la siguiente boleta.

3.1. Si el cliente estuvo con la cuenta suspendida, informa que debido al proceso de cobranza su boleta no se emitió. Puedes apoyarte con el siguiente script:

Voz y Sucursales

Sr. XXX, debido al pago fuera de fecha del mes de XXX, su boleta correspondiente a ese mes no se emitió. Lo invitamos a regularizar su pago para que sus servicios se reactiven, y en la boleta del mes siguiente se le facturará el mes correspondiente a este periodo más el siguiente.

No Voz

XXX, debido al pago fuera de fecha del mes de XXX, tu boleta correspondiente a ese mes no se emitió. Dado que tus servicios se reactivaron, en la boleta del mes siguiente se te facturará el mes correspondiente más el mes en curso.

3.2. Si el cliente no estuvo con la cuenta suspendida, continúa con el siguiente paso.

1° VERIFICA

2° VERIFICA

3° VERIFICA

4° VERIFICA

50

4. Revisa **si la cuenta de facturación afectada se encuentra en la base**, que corresponde a clientes con alguna inconsistencia en su cuenta de facturación. Esta base se actualizará los primeros días de cada mes.

4.1. Cliente SI se encuentra en la base, informa que su cuenta presenta una inconsistencia en sistema. Puedes apoyarte con el siguiente script:

Voz y Sucursales

"Sr(a) XXX, hemos detectado una inconsistencia con su cuenta que impidió la emisión de su boleta en este periodo. Para su tranquilidad, este monto no se cargará en su próxima boleta, y si excepcionalmente llegara a aparecer en la siguiente facturación, por favor contáctenos a través de cualquiera de nuestros canales para regularizarlo de inmediato."

No Voz

“XXX, hemos detectado una inconsistencia con tu cuenta que impidió la emisión de tu boleta en este periodo. Para tu tranquilidad, este monto no se cargará en tu próxima boleta, y si excepcionalmente llegara a aparecer en la siguiente facturación, por favor contáctanos a través de cualquiera de nuestros canales para regularizarlo de inmediato.”

4.2. Cliente NO se encuentra en la base, continúa con el siguiente paso.

1° VERIFICA	2° VERIFICA	3° VERIFICA	4° VERIFICA	5°

5. **Revisa si su cuenta de facturación consultada presenta saldo a facturar negativo** y sea este el motivo por el que no se facturó la boleta.

5.1. Cliente **SI tiene saldo negativo a facturar**, continúa con el apartado GESTIÓN.

5.2. Cliente **NO tiene saldo negativo a facturar**, revisa según el DOM del cliente, la fecha en que debería haberse emitido la boleta:

a. Si desde la fecha de emisión (DOM) a la fecha actual han pasado menos de 10 días de corrido, informa al cliente:

Voz y Sucursales

"Sr(a) XXXX, le comenté que detectamos una inconsistencia en su cuenta la cual ya se encuentra en regularización y dentro de los próximos 10 días su boleta será emitida."

No Voz

"XXXX, te comenté que detectamos una inconsistencia en tu cuenta la cual ya se encuentra en regularización y dentro de los próximos 10 días tu boleta será emitida."

b. Si desde la fecha de emisión (DOM) a la fecha actual han pasado entre 10 días a 20 días de corrido, continúa con el apartado GESTIÓN.

c. Si desde la fecha de emisión (DOM) a la fecha actual han pasado más de 20 días de corrido, continúa con el apartado GESTIÓN.

Resumen del saldo

Refrescar

Saldo:

0,00

Vence ahora:

0,00

Ajustes/pagos no aplicados:

0,00

Disputas no resueltas:

0,00

Movimientos no facturados:

-1.776

El saldo negativo no facturado no está disponible para reintegros por Caja

GESTIÓN

MATRIZ DE ATENCIÓN CLIENTE SIN BOLETA

GESTIÓN	Cliente con Saldo a Facturar Negativo	Cliente sin saldo negativo con 10 a 20 días desde fecha de emisión	Cliente sin saldo negativo y mayor a 20 días desde fecha de emisión
	Ingresa una Solicitud de Servicio (SS) para que se regularice con el siguiente detalle:		
	Tipo: Cuenta Área: Facturación Subárea: Cliente sin facturación Descripción: Cuenta facturación N° XXXXX, saldo a facturar negativo.	Tipo: Cuenta Área: Facturación Subárea: Cliente sin facturación Descripción: Cuenta facturación N° XXXXX, sin saldo negativo, 10 a 20 días desde la emisión.	Tipo: Cuenta Área: Facturación Subárea: Cliente sin facturación Descripción: Cuenta facturación N° XXXXX, sin saldo negativo, mayor a 20 días desde la emisión.

IMPORTANTE: Si cliente es PYME o persona natural con giro y necesita su boleta para efectos tributarios, debes indicar adicionalmente en la descripción de la SS que se emita factura o boleta actual.

INFORMA	Voz y Sucursales <i>"Sr(a) XXX, hemos detectado una inconsistencia con su cuenta lo que impidió la emisión de su boleta, ya desde su próxima facturación se regularizará"</i>	Voz y Sucursales <i>"Sr(a) XXX, hemos detectado una inconsistencia en su cuenta que debe ser escalada al área especializada para que en un plazo de 72 horas hábiles su situación pueda ser regularizada."</i>	Voz y Sucursales <i>"Sr(a) XXX, hemos detectado una inconsistencia con su cuenta lo que impidió la emisión de su boleta, ya desde su próxima facturación se regularizará"</i>
	No Voz <i>"XXX, hemos detectado una inconsistencia con tu cuenta lo que impidió la emisión de tu boleta, ya desde tu próxima facturación se regularizará"</i>	No Voz <i>"XXX, hemos detectado una inconsistencia en tu cuenta que debe ser escalada al área especializada para que en un plazo de 72 horas hábiles tu boleta pueda ser regularizada."</i>	No Voz <i>"XXX, hemos detectado una inconsistencia con tu cuenta lo que impidió la emisión de tu boleta, ya desde tu próxima facturación se regularizará"</i>
REGISTRA	Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Envío -Recep Boleta-distribuc Registrar en la atención: - Nombre de la persona que atendemos - Motivo de la atención/llamada - Información entregada - Gestión realizada		

BOLETA ALFANUMÉRICA

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- NO DEBES entregar detalles específicos de la boleta o datos del cliente a un tercero sin poder notarial.
- Para casos donde el cliente tenga emitida una boleta alfanumérica y su fecha de emisión sea menor a 10 días, NO SE DEBE GENERAR TICKET A MESA DE AYUDA.
- Para casos donde el cliente tenga emitida una boleta alfanumérica con monto \$0, (Importe debido 0 en Andes) NO SE DEBE GENERAR TICKET A MESA DE AYUDA, ya que es el monto real facturado de la boleta regularizada.
- Si cliente indica que no puede pagar un monto adeudado en pago express, Sucursal Virtual o en recaudadores externos, y al revisar detectas que corresponde a una boleta ALFANUMÉRICA, revisa el procedimiento Inconveniente con Pago

MATRIZ DE ATENCIÓN BOLETA ALFANUMÉRICA

GESTIÓN

1. Revisa la fecha de **vencimiento de la boleta**
2. Si boleta **NO está vencida**, confirma la fecha en que fue emitida la boleta de acuerdo al DOM del cliente
 - 2.1. Fecha de emisión **menor a 10 días de corrido**, informa al cliente:
"Sr(a). XXX, su boleta será regularizada dentro de los próximos 10 días."

No Voz

XXX, tu boleta será regularizada dentro de los próximos 10 días"

- 2.2. Fecha de emisión **mayor a 10 días**, ingresa una **Solicitud de Servicio** (SS) para regularizar:

Solicitud de Servicio a ingresar:

- Tipo: Cuenta
- Área: Facturación
- Subárea: Cliente sin facturación
- Descripción: Boleta Alfanumérica con más de 10 días de emisión, ingresar el N° de cuenta facturación que presenta el inconveniente para que el área pueda resolver.

Importante: Recuerda derivar la SS para que el área de facturación pueda atenderla y resolver, de lo contrario no se podrá solucionar el requerimiento del cliente.

3. Si boleta **está vencida (mayor a 20 días desde la fecha de emisión)**, verifica si tiene monto cobrado. Para identificar si tiene monto debes revisar en el perfil de facturación la columna "Importe debido"

3.1. Boleta con **"Importe debido = \$0"**, informa al cliente:

Voz y Sucursales

"Sr(a) XXX, hemos detectado que su cuenta de facturación presenta una inconsistencia en sistema, por lo que no ha podido ser emitida. Para su tranquilidad el monto que correspondía a este periodo no se verá reflejado en su próxima boleta."

No Voz

"XXX, hemos detectado que tu cuenta de facturación presenta una inconsistencia en sistema, por lo que no ha podido ser emitida. Para tu tranquilidad el monto que correspondía a este periodo no se verá reflejado en tu próxima boleta."

3.2. Boleta con **"Importe debido distinto de \$0"**, NO informes el monto al cliente ya que este valor no se ve reflejado en el recaudador.

Para regularizar ingresa una Solicitud de Servicio (SS):

Solicitud de Servicio a ingresar:

- Tipo: Cuenta
- Área: Facturación
- Subárea: Cliente sin facturación
- Descripción: Cliente con boleta alfanumérica y el N° cuenta facturación que presenta el inconveniente.

IMPORTANTE: Recuerda derivar la SS para que el área de facturación pueda atenderla y resolver, de lo contrario no se podrá solucionar el requerimiento del cliente.

INFORMA Y REGISTRA

Voz y Sucursales

"Sr(a) XXX, hemos detectado una inconsistencia con su cuenta que impidió la emisión de su boleta en este periodo. Para su tranquilidad, este monto no se cargará en su próxima boleta, y si excepcionalmente llegara a aparecer en la siguiente facturación, por favor contáctenos a través de cualquiera de nuestros canales para regularizarlo de inmediato."

No Voz

"Sr(a) XXX, hemos detectado una inconsistencia con tu cuenta que impidió la emisión de tu boleta en este periodo. Para tu tranquilidad, este monto no se cargará en tu próxima boleta, y si excepcionalmente llegara a aparecer en la siguiente facturación, por favor contáctanos a través de cualquiera de nuestros canales para regularizarlo de inmediato."

REGISTRA

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Envío -Recep Boleta-distribuc

Registrar en la atención:

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

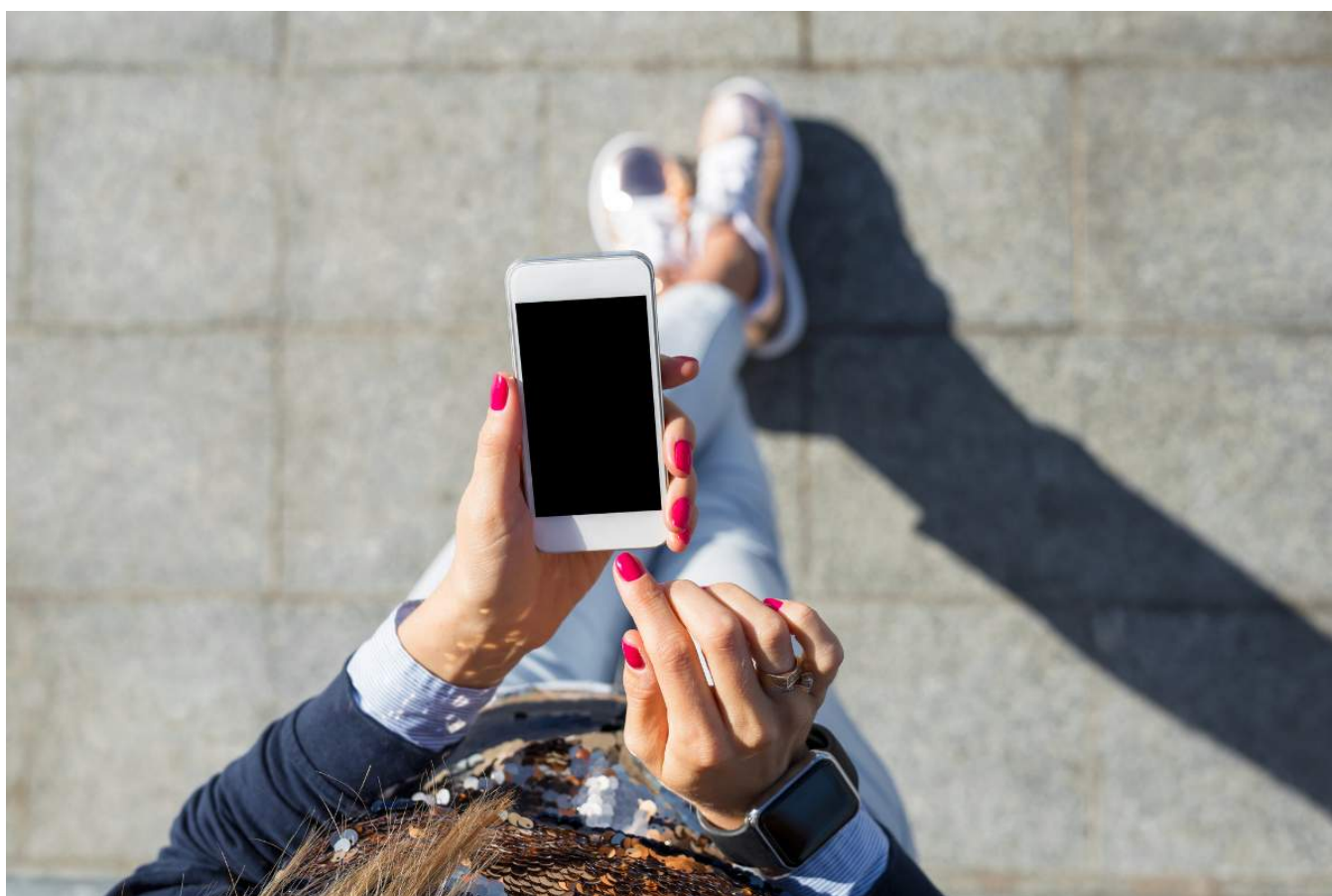


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ANDES – INCONVENIENTES EN PORTABILIDAD FIJA



DEBE SABER

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

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

La solicitud sea por el mismo titular dueño del número

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

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

El número se debe encontrar activo

CLIENTE PORTÓ NÚMERO A OTRA COMPAÑÍA NÚMERO FIJO

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 3.1

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

Productos Instalados



Sin registros



Modificar

Desconectar

Reanudar

Actualizar promoción

Reset / Refresh



Producto▲▼

Descripción del P

Categoría detallac

Nivel de empaque

Identificador del s

Número de serie

Pe

« « » »

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 3.1

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

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

Solicitudes de servicio



1 - 3 de 3



Nº de SS	Tipo	Área	Subárea
-208319837382	Telefonía fija	Portabilidad	Cambio promoción por Port OUT
-190359670141	Internet	Reparación Técnica	Cable Modem Offline
-176971164013	Internet	Inconveniente en servicio	Navegación

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 3.1

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

Consulta de Número

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

[Borrar](#)

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 3.1

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

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 3.1

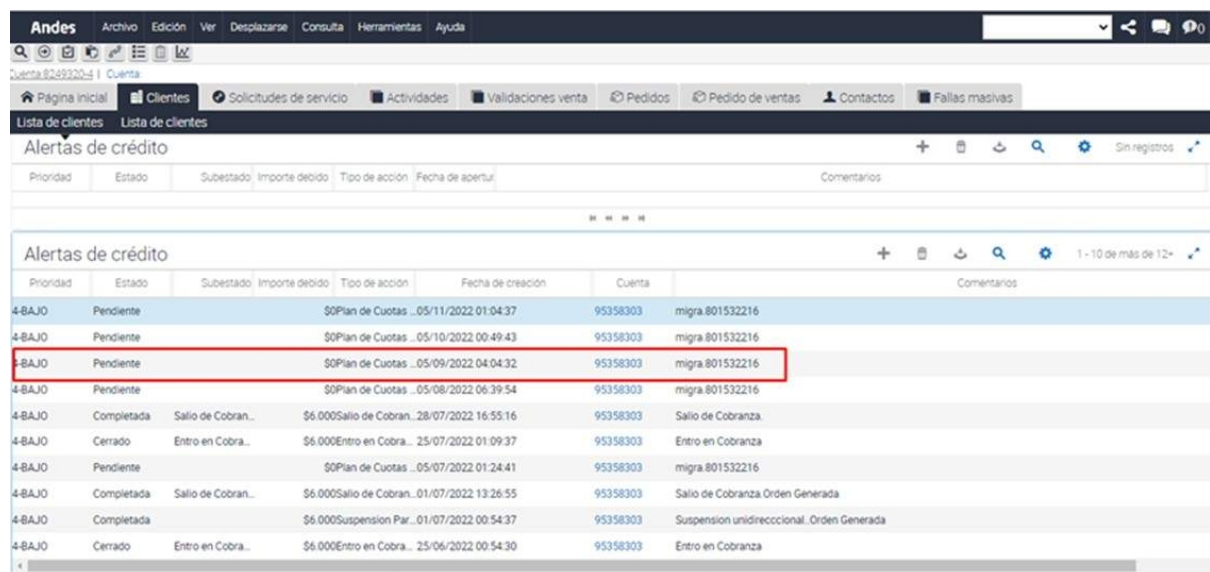
Si el número aún aparece en Claro, revisa si tiene una Solicitud de servicio de rechazo portabilidad.

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

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

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

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



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

CLIENTE SOLICITÓ PORTAR SU NÚMERO A CLARO

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

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

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

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO PYME FIJO – JUNIO
FINALIZADO



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

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

FINALIZAR