

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 27 - Digital

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 30 DE DICIEMBRE AL 12 DE ENERO



RETENCIÓN Y DESCONEXIÓN DE CANALES PREMIUM



EXPLICACIÓN BOLETA



ACTIVIDAD



DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



PAGO AUTOMÁTICO (PAC -PAT)

 IMPORTANTE INCONVENIENTE CON PAGO

 DESAFÍO TERMINADO

RETENCIÓN Y DESCONEXIÓN DE CANALES PREMIUM



PROCEDIMIENTO

Este procedimiento indica la manera correcta de gestionar la retención y/o baja de Canales Premium aplicaciones de streaming (otts)

- Aplica para plataforma de Retención Premium y Call Center No voz, Plataforma B2B y 105, Sucursales y plataforma de Alto Riesgo.

- Si eres de Call Center Voz (excluye B2B y 105) debes transferir de forma asistida a la plataforma de Retención Premium. Para más información, apóyate con [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#).
- Esta atención se puede entregar sólo a titular. Solicita el N° de serie Cédula de Identidad
- Aplica para los canales Premium: FOX Sport Premium, Pack Adulto y TNT Sport y las aplicaciones de streaming: Paramount+, Universal+, Estadio TNT Spory, HBO GO, HBO MAX.



ESTRATEGIA DE RETENCIÓN

- Los descuentos de retención con meses de gratuidad de TNT Sports NO son **renovables**, si durante los últimos 6 meses el cliente ya ha tenido uno de estos descuentos se debe ofrecer alguna de las otras ofertas disponibles.
- Complementa la información con el [PLAN DE RETENCIÓN](#)

INDAGA

Si cliente manifiesta que tiene inconvenientes para realizar la gestión, indaga:

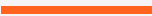
- ¿Por qué razón dará de baja este servicio?
- ¿Ha tenido algún inconveniente con este servicio?
- ¿Quién utiliza el canal en su casa?
- ¿De cuál dirección necesita eliminarlo? (Aplica si el cliente tiene más de una cuenta de Servicio)

Con la información entregada por parte del cliente, retiene con los siguientes argumentos de forma escalonada:

ARGUMENTOS DE RETENCIÓN

1° Acción	Retención por Contenido o Atributo	
		TNT Sports (en versión SD y HD): - Todos los partidos de los campeonatos chilenos de Primera A y B - Partidos amistosos internacionales - Programación especializada de fútbol, noticias, resumen de goles, entrevistas y documentales Fox Sports Premium: - Los mejores partidos de la Copa CONMEBOL Libertadores - Los mejores partidos de la UEFA Champions League. - Fechas de la Formula 1 - WWE TLC: Tables, Ladders & Chairs (evento anual de lucha libre) Pack Adulto: El pack incluye: - Playboy (canal 501), Venus (canal 502), Sextreme (canal 503) y Playboy HD (canal 869) - HotGo: Acceso a 700+ títulos gratis de las marcas líderes de entretenimiento para adultos en www.hotgo.tv - Playboy OD: El mejor contenido adulto disponible en la

		carpeta Adulto de la sección Premium de VTR+ Para las aplicaciones de streaming (Estadio TNT Sports, HBO Max, Universal+) Revisa las características en la publicación APPS DE STREAMING.
2° Acción	Retención por Dom	Coméntale al cliente que dado a que ya lo tiene cancelado hasta X día del mes (revisar ciclo o DOM del cliente), sugiérele que nos contacte el último día según su período facturado.
3° Acción	Retención con descuento	Ofrece descuento especial si lo indica plan de <i>retención de canales Premium</i> En los casos que retengas el canal por promoción u oferta, carga en sistema el descuento.
Cliente No acepta		Desconecta Canal



INGRESO DESCUENTO RETENCIÓN CANALES PREMIUM

1. Desde la vista 360 de la cuenta de CLIENTE, realiza un pedido de MODIFICACIÓN.



CASO 1. PACK ADULTO HD

Paso 1

Cuenta: 8316362-3 | Portal del cliente: 8316362-3 | Pedido

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos Pedido de ventas Contactos Admin

Lista

Comentarios: Motivo Desconexión:
Convenio Aprobado: ☐
Motivo de cambio: Baja Voluntaria
Segmento:
Código de reserva: Mensajes de validación:
Reserva delivery: ☐ Orden con retiro en Sucursal: ☐

Más información Catálogo Detalles Enviar a Pagos Envíos Documentos Trámite Precios Archivos adjuntos Portabilidad

Detalles de la línea Atributos Totales

Detalles

Nº de reseña	Producto	Vigente hasta	Lista de evaluación especial	Acción	Cant.	Precio de ini
1	Triple Pack Finix 0322hd		-		1	
2	Television		-		1	
3	Telefonía Fija		-		1	
4	Equipo		-		1	
5	Descuento Multi Servicio		-		1	

1. Ingresamos al pedido de modificación

Paso 2

Cuenta 8316362-3 | Portal del cliente 8316362-3 | Pedido:

[Página inicial](#) [Clientes](#) [Solicitudes de servicio](#) [Actividades](#) [Pedidos](#) [Pedido de ventas](#) [Conta](#)

Lista

Comentarios: Motivo Desconexión:
Convenio Aprobado: ☐ Motivo de cambio: Orden con retiro en Sucursal: ☐
Segmento:
Código de reserva: Mensajes de validación:
Reserva delivery: ☐

[Más información](#) [Catálogo](#) [Detalles](#) [Enviar a](#) [Pagos](#) [Envíos](#) [Documentos](#) [Trámite](#) [Precios](#) [Archivos adjuntos](#)

Detalles de la línea [Atributos](#) [Totales](#)

Detalles

[Personalizar](#) [Editar promoción](#) [Verificar Cuotas](#) [Cambiar Simcard](#) [Eliminar Item Root](#)

Nº de reseña	Producto	Vigente hasta	Lista de evaluación especial	Acción	Cant.
1	Triple Pack Finix 0322hd		-		
2	Television		-		
3	Telefonía Fija		-		
4	Equipo		-		
5	Descuento Multi Servicio		-		
6	Banda Ancha		-		

2. Hacemos clic en el espacio de televisión y presionamos 'Personalizar'

Paso 3

Cuenta:83163623 | Portal del cliente:83163623 | Pedido:1-216698021822

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos **Pedido de ventas** Contactos Administración - Mantenedores Fallas masivas

Lista

Television
Su precio
\$0
CNR total
\$0
Mensualidad total
\$39.950

Guardar Cancelar Terminado Finalizado Verificar

Mensajes

Detalles

1. Television 2. Canales Adicionales 3. Equipos 4. Descuentos 5. Try & Buy

Alcance Television

Item	Precio de lista	Su precio	Promoción	Explicación	Personalizar
☐ None	\$0				
☐ TV Full HD Digital Cta VTR	\$19.990				
☐ VTR TV HD	\$27.990				
☐ VTR TV Pro	\$10.990				
☐ Movies Series	\$17.990				
☐ TV Hogar Analogo Vencido	\$18.990				
☐ TV Hogar Digital	\$0				
☐ TV Full HD Digital	\$17.990				
☐ TV Hogar Analogo	\$21.990	\$19.990			

3. Al personalizar visualizamos lo siguiente:

En la pestaña televisión viene predeterminado el plan, no se debe cambiar

Paso 4

Cuenta:8316362-3 | Portal del cliente:8316362-3 | Pedido:1-216698021822

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos Pedido de ventas Contactos Administración - Mantenedores Fallas masivas

Lista

Television
Su precio
\$0
CNR total
\$0
Mensualidad total
\$47.440

Guardar Cancelar Terminado Finalizado Verificar

Mensajes

Detalles

1. Television 2. Canales Adicionales 3. Equipos 4. Descuentos 5. Try & Buy

Adulto

Item

☐ None

Pack Adulto HD

\$7.490

\$7.490

☐ Playboy

\$6.990

CDP Premium

Item

☐ None

Pack TNT Sports Premium

\$11.990

4. Ingresamos a la pestaña Canales Adicionales y cargamos el Canal 'Pack Adulto HD'

La carga del canal es importante, ya que si no se carga previamente el descuento no se podrá cargar.

Paso 5

Cuenta:83163623 | Portal del cliente:83163623 | Pedido:1-216699021822

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos Pedido de ventas Contactos Administración - Mantenedores Fallas masivas

Lista

Television

Su precio
\$0
CNR total
\$0
Mensualidad total
\$36.450

Guardar

Cancelar

Terminado

Finalice

Verificar

Mensajes

Detalles

1. Television 2. Canales Adicionales 3. Equipos 4. Descuentos 5. Try & Buy

Descuento CDF

Item Cant.

5. Luego de cargar el canal, Ingresamos a la pestaña 'Descuentos'

Paso 6

CASO DESCUENTO PACK ADULTO HD 1 MES GRATIS

Cuenta:8316362-3 | Portal del cliente:8316362-3 | Pedido:1-216698021822

[Página inicial](#) [Clientes](#) [Solicitudes de servicio](#) [Actividades](#) [Pedidos](#) [Pedido de ventas](#)

Lista

Item	Cant.	
		Agregar ítem
Fox Sports Premium 2 Meses Gratis		
		Agregar ítem
Fox Sports Premium 4 Meses Gratis		
		Agregar ítem
Pack Adulto HD 1 Mes Gratis		
Pack Adulto HD 1 Mes Gratis	1	Agregar ítem

1. Buscamos en la pestaña 'Descuentos', el Descuento **'Pack Adulto HD 1 Mes Gratis'**, agregamos el ítem y terminamos el pedido

Paso 7

DESCUENTO PACK ADULTO HD 3 MESES AL 50

The screenshot shows a web application interface for a sales order. The top navigation bar includes links for 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas' (active), 'Contactos', 'Administración - Mantenedores', and 'Fallas masivas'. The main content area is titled 'Lista' and displays a form for adding items to a sales order. The form is divided into two main sections: 'Detalles' and 'Lista'. The 'Detalles' section shows a summary of the order, including the item 'Television', its price, and the total amount. The 'Lista' section shows a list of items with columns for 'Item', 'Cant.', and 'Agregar ítem'. The 'Item' column has a dropdown menu, and the 'Cant.' column has a text input field. The 'Agregar ítem' button is present for each item. The 'Lista' section is currently empty, and the 'Pedido de ventas' button is visible at the bottom right.

1. Buscamos en la pestaña 'Descuentos', el Descuento '**Pack Adulto HD 3 meses al 50**', agregamos el ítem y terminamos el pedido

CASO 2. TNT SPORT PREMIUM

IMPORTANTE

Para poder cargarle al cliente el Pack TNT Sports Premium, el cliente debe ser IPTV, es decir tener una promoción terminada en i o en F, **si termina en hd la promoción no se lo deben cargar**, en ese caso se ingresa CDF Premium HD

Paso 1

Cuenta: 8316362-3 | Portal del cliente: 8316362-3 | Pedido: 1-216699021822

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos **Pedido de ventas** Contactos Administración - Mantenedores Fallas masivas

Lista

Television
Su precio
\$0
CNR total
\$0
Mensualidad total
\$40.950

Mensajes

Detalles

1. Television 2. **Canales Adicionales** 3. Equipos 4. Descuentos 5. Try & Buy

Adulto

Item	Precio de lista	Su precio	Promoción	Explicación	Personalizar
☒ None	\$7.490				
☐ Pack Adulto HD	\$6.990				
☐ Playboy					

CDF Premium

Item	Precio de lista	Su precio	Promoción	Explicación	Personalizar
☐ None					
☒ Pack TNT Sports Premium	\$11.990	\$11.990			
☐ CDF Premium SD	\$8.490				
☐ CDF Premium HD	\$10.990				

1. Ingresamos en nuestro pedido de modificación, vamos a la pestaña **'Canales Adicionales'** e ingresamos el canal **Pack TNT Sports Premium**.

Es importante cargar el canal primero, ya que de otra forma no podrán cargar los descuentos.

Paso 2

Cuenta:8314363.3 | Portal del cliente:8314363.3 | Pedido:1316696021822

Página inicial | Clientes | Solicitudes de servicio | Actividades | Pedidos | Pedido de ventas | Contactos | Administración - Mantenedores | Fallas masivas

Lista

Television

Su precio
\$0
CHR total
\$0
Mensualidad total
\$36.450

Guardar

Cancelar

Terminado

Finalizar

Verificar

Mensajes

Detalles

03

1. Television

2. Canales Adicionales

3. Equipos

4. Descuentos

5. Try & Buy

Descuento (CHF)

Item

Cant.

2. Luego de ingresar el canal, ingresamos a la pestaña **'Descuentos'**

Paso 3

The screenshot shows a shopping cart interface with three items. Each item has a title, a dropdown menu for 'Item', a text input for 'Cant.', and an 'Agregar ítem' button. The third item's dropdown menu is open, showing three options: 'Dcto Retencion Pack TNT Sports Premium Gratis x 2 Meses', 'Dcto Retencion Pack TNT Sports Premium al 50 x 2 Meses', and 'Dcto Retencion Pack TNT Sports Premium Gratis x 1 Mes'.

Item	Cant.	Agregar ítem
CDF Premium HD 6 meses al 50		
Pack TNT Sports 2 al 50 permanente		
Dcto Retencion Pack TNT Sports Premium		

3. Buscamos el Descuento '**Dcto Retención Pack TNT Sports Premium Gratis x 1 Mes**',
agregamos ítem y terminamos el pedido

CASO 3. TNT SPORT 2 (CDF PREMIUM HD)

Paso 1

Cuenta:83163623 | Portal del cliente:83163623 | Pedido:1-716698021822

🏠 Página inicial | 👤 Clientes | 📄 Solicitudes de servicio | 📅 Actividades | 📄 Pedidos | 🛒 Pedido de ventas | 👤 Contactos | ⚙️ Administración - Mantenedores | 🚨 Fallas masivas

Lista

Television

Mensajes

Su precio
\$0
CNR total
\$0
Mensualidad total
\$39.950

Detalles

1. Television 2. **Canales Adicionales** 3. Equipos 4. Descuentos 5. Try & Buy

Adulto

Item	Precio de lista	Su precio	Promoción	Explicación	Personalizar
☒ None					
☐ Pack Adulto HD	\$7.490				
☐ Playboy	\$6.990				

CDF Premium

Item	Precio de lista	Su precio	Promoción	Explicación	Personalizar
☐ None					
☐ Pack TNT Sports Premium	\$11.990				
☐ CDF Premium SD	\$8.490				
☒ CDF Premium HD	\$10.990	\$10.990			

1. En el pedido de modificación, ingresamos a Canales Adicionales y añadimos el Canal 'CDF Premium HD'

Es importante que el canal se cargue antes del descuento, o no se podrá cargar. CDF Premium HD se ingresa a clientes HD que no tienen IPTV

Paso 2

Cuenta 8316362-3 | Portal del cliente 8316362-3 | Pedido:

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos

Lista

Detalles de la línea Atributos Totales

Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard Eliminar Item Re

Nº de recepción	Producto	Vigente hasta	Lista de evaluación espe
1	Triple Pack Finix 0322hd		
2	Television		
2.1	d-BOX Smart II		
2.2	d-BOX Smart II		
2.3	Descuento Primera Caja		
2.4	TV Hogar HD Digital		
2.5	VTR On Demand		
2.6	d-BOX Smart II		
2.7	d-BOX HD		
2.8	CDF Premium HD		

2. Verificamos que se cargó correctamente el canal

Paso 3

Cuenta:8314363.3 | Portal del cliente:8314363.3 | Pedido:1316696021822

Página inicial | Clientes | Solicitudes de servicio | Actividades | Pedidos | Pedido de ventas | Contactos | Administración - Mantenedores | Fallas masivas

Lista

Television

Su precio
\$0
CHR total
\$0
Mensualidad total
\$36.450

Guardar

Cancelar

Terminado

Finalizar

Verificar

Mensajes

Detalles

00

1. Television

2. Canales Adicionales

3. Equipos

4. Descuentos

5. Try & Buy

Descuento COT

Item

Cost

3. Luego de ingresar el canal, ingresamos a la pestaña

Paso 4

The screenshot displays a shopping cart interface with three items. The first item is 'CDF Premium HD 6 meses al 50', the second is 'Pack TNT Sports 2 al 50 permanente', and the third is 'Dscto Retencion Pack TNT Sports Premium'. The third item's dropdown menu is open, showing options: 'Dscto Retencion Pack TNT Sports Premium Gratis x 2 Meses', 'Dscto Retencion Pack TNT Sports Premium al 50 x 2 Meses', and 'Dscto Retencion Pack TNT Sports Premium Gratis x 1 Mes'. Below this, a detailed view of the selected item 'Dscto Retencion Pack TNT Sports Premium' shows a quantity of 1.

Item	Cant.	Agregar ítem
CDF Premium HD 6 meses al 50		
Pack TNT Sports 2 al 50 permanente		
Dscto Retencion Pack TNT Sports Premium		

Período de tiempo de ejecución de

Item	Cant.	Agregar ítem
Dscto Retencion Pack TNT Sports Premium		

Dscto Retencion Pack TNT Sports Premium

Item	Cant.	Agregar ítem
Dscto Retencion Pack TNT Sports Premium Gratis x 1 Mes	1	

4. Buscamos el Descuento '**Dscto Retencion Pack TNT Sports Premium Gratis x 1 Mes**' o '**Dscto Retencion Pack TNT Sports Premium al 50 x 2 Meses**', agregamos ítem y terminamos el pedido.

CASO 4. FOX SPORT PREMIUM

Paso 1

Cuenta:32143623 | Portal del cliente:32143623 | Pedido:1216698021822

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos Pedido de ventas Contactos Administración - Mantenedores Fallos masivos

Lista

Item	Precio de lista	Su precio	Promoción	Explicación	Personalizar
Adicional					
Item					
☒ None					
☐ Pack Adulto HD	\$7.400				
☐ Playkey	\$6.990				
CDI Premium					
Item					
☒ None					
☐ Pack TNT Sports Premium	\$11.900				
☐ CDI Premium SD	\$8.490				
☐ CDI Premium HD	\$10.990				
CDI					
Item					
☒ None					
Fox Sports Premium					
Item					
☐ Fox Sports Premium					
☐ Fox Sports Premium					

Item: Cant:

1. Cargamos el canal **'Fox Sports Premium'** en pestaña 'Canales Adicionales'

Es importante primero cargar el canal o el descuento no se podrá cargar

Paso 2

Step 2 Title

Retencion SVA

Su precio
\$0
Cvrt total
\$0
Mensualidad total
-\$4.995

Guardar Cancelar Terminado Finalizado Verificar

Mensajes

Detalles

1. Descuentos SVA

Descuentos SVA

Item	Precio de lista	Su precio	Promoción	Explicación	Personalizar
☐ Dcto Retencion de 8.495 x 1 Mes CDF Premium SD	-\$8.490	-\$10.990			
☐ Dcto Retencion de 10.990 x 1 Mes CDF Premium HD	-\$10.990	-\$4.995			
☒ Dcto Retencion de 4.995 x 2 Meses Fox Sports Premium	-\$4.995	-\$4.995			
☐ Dcto Retencion de 4.995 x 4 Meses Fox Sports Premium	-\$4.995	-\$4.995			

Finalizado

2. Entramos al catálogo e ingresamos el agrupador 'Retención SVA', cargamos el Descuento '**Dcto Retencion de 4.995 x 2 Meses Fox Sports Premium**' o el Descuento '**Dcto Retencion de 4.995 x 4 Meses Fox Sports Premium**'

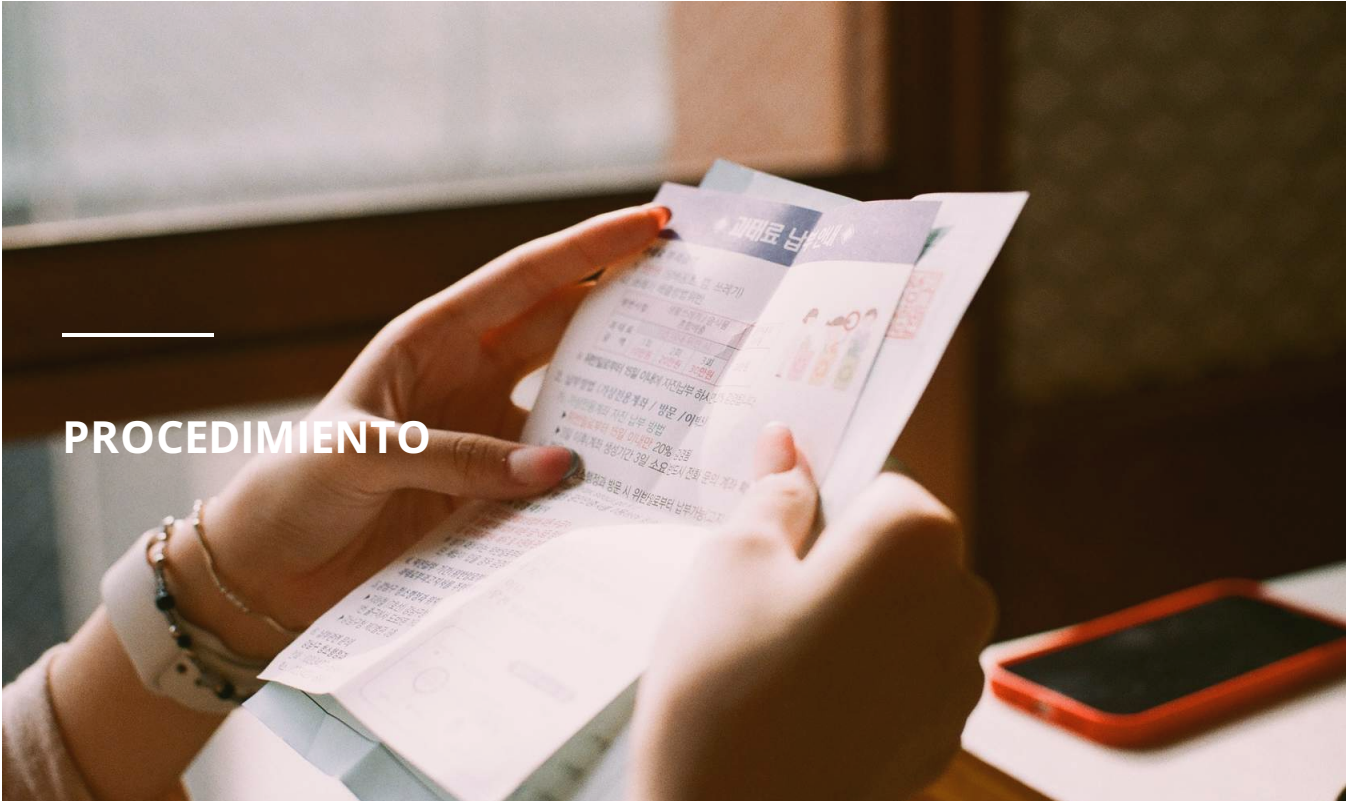


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

EXPLICACIÓN BOLETA



PROCEDIMIENTO

- La atención solo se puede entregar al titular

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER
---------	--------------------------	-------------

- 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
		• 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 • <u>INFORMA:</u> <i>"Sr(a). XXXX Lo que nos solicita puede revisarlo a través de la Sucursal Virtual en VTR.COM o APP VTR"</i>

- 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

- 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

SERVICIOS FIJOS: CÓMO RECONOCER UN COBRO

Para distinguir un cobro que reclama un cliente, sigue los pasos descritos a continuación:

1. Ingresa a la cuenta de Facturación para ingresar al perfil de Facturación correspondiente a la cuenta con el cobro en duda
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 Internet			-531
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-996
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			937
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-206
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 Internet			-531
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-996
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			937
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-206
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	1-Abr/8-Abr	5.330
TV Hogar HD Proporcional	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	19.990
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 Internet			-531
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-996
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			937
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-206
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		2	Rentas Servicios Principales	
	Pack Vive Residencial	49.708		Doble Pack Finix	41.384
	(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 300.)			(TV Hogar HD, Mega 500)	
	<u>Descuento Retención</u>	<u>-17.000</u>		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
- En el detalle de la boleta se puede **observar que el extensor se instaló el día 8**, por tanto se genera un proporcional desde el día de la instalación hasta el último día del DOM + la renta mensual correspondiente al mes completo.
- Adicionalmente se observa el **costo de la instalación de \$20.000**

Explica al cliente a qué corresponde el cobro y detalla el periodo de uso (si aplica).

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	22/Dic/2017 11-Ago/10-Sept 8.011
	Otros Servicios y Cargos	
	Descuento Primeras Cajas	5-Ago/14-Sept -3.990
	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 -4.000
	Total Consumos y Servicios Adicionales Internet	-4.000
	Otros Cargos	
	Asistencia VTR	5-Ago/14-Sept 2.041
	Revisión de Programación	5-Ago/14-Sept 820
	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	21,587
Descuento Multiservicio Telefonía			-4,195
Descuento Multiservicio Televisión			-5,007
Descuento Multiservicio Internet			-4,657
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	11-Ene/10-Feb	3,990
d-BOX HD		
Rentas Mensuales Premium	20/May/2021	10,990
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	-5,495
Otros Servicios y Cargos	5-Ene/4-Feb	-3,990
Descuento Primera Caja		
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión		5,495

Consumos y Servicios Adicionales Internet

Servicios Adicionales	5-Ene/4-Feb	0
Beneficio Mega 600		
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	11-Feb/10-Mar	3,990
d-BOX HD		
Rentas Mensuales Premium	20/May/2021	11,462
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	-5,731
Otros Servicios y Cargos	5-Feb/4-Mar	-3,990
Descuento Primera Caja		
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión		5,731

Consumos y Servicios Adicionales Internet

Servicios Adicionales	5-Feb/4-Mar	0
Beneficio Mega 600		
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/Sept/2020	2-Mar/1-Abr		0
HBO Pack \$7.490	08/Sept/2020	2-Mar/1-Abr		0
Otros Servicios y Cargos				
Corte y Reposición de Servicio		7-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	→ Corresponde al cobro total del mes.
Pack TNT Sports Premium	31/Ene/2022	1-Feb/28-Feb	-5.495	→ Descuento promocional, donde se descuenta el 50% de mensualidad
Pack TNT Sports Premium Proporcional	31/Ene/2022	31-Ene/31-Ene	366	→ Cobro proporcional 1 día
Pack TNT Sports Premium Proporcional	31/Ene/2022	31-Ene/31-Ene	-366	→ Descuento del promocional
Otros Servicios y Cargos				
Descuento Primera Caja		1-Feb/28-Feb		-3.990
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión				7.985

SERVICIOS FIJOS: 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

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

La Retención de canales Premium solo se puede entregar al titular . Esta afirmación es:

☐

Falsa

☐

Verdadera

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

- 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”**
- 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.

Actividades					
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			

GESTIÓN

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:

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
Asistencia VTR		1-Oct/31-Oct	2.197
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 —

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

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. Si el descuento no está facturado en la boleta emitida ni tampoco viene a facturar continúa con el procedimiento.

GESTIÓN: Consulta al cliente si sus servicios funcionan con normalidad

CLIENTE CONTINUA CON INCONVENIENTES

CLIENTE ESTÁ OK CON SUS SERVICIOS

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

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 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](#)

Puedes apoyarte con el siguiente script:

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."



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PAGO AUTOMÁTICO (PAC -PAT)



PAC/PAT RECHAZADO

Esta atención puede brindar a titular o usuario de la cuenta

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA

- **Valida los datos del cliente** para saber quién está llamando, titular o usuario.
- **Valida domicilio y cuenta** por la que el cliente está consultando.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA

- Pago automático **es un servicio que permite pagar de forma automática con cargo a una cuenta bancaria o tarjeta de crédito**, la cuenta de servicio mensual de VTR. De esta forma, el cliente ya **no tendrá que pagar manualmente sus boletas**.
 - **PAC:** Pago automático Cuenta Corriente
 - **PAT:** Pago Automático Tarjeta
- **¿Cuáles son las etapas de un pago automático?**
 - Suscripción del pago automático en banco o en SV VTR
 - Semanalmente, Banco o Transbank envía la información de aquellos clientes que suscribieron un pago automático a VTR
 - VTR valida la información y realiza la marcación de aquellos clientes que suscribieron pago automático. Una vez marcado el cliente, VTR envía un SMS a cliente informando la activación de su PAC-PAT en VTR
 - Una vez que el cliente se encuentra marcado en sistema como PAC o PAT, comienza su proceso de pago de boletas
 - Mensualmente, el cliente se envía a cargo al Banco o Transbank
 - El Banco o Transbank realiza el cargo de la deuda al cliente en su cuenta corriente o tarjeta
 - El Banco o Transbank informa a VTR aquellos pagos que salieron exitosos y aquellos que fueron rechazados
 - **VTR aplica en ANDES los pagos exitosos, informa en Clave los rechazos y le envía un SMS a aquellos clientes cuyo pago automático salió rechazado**

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA

- **Datos de contacto** del cliente deben **estar actualizados**
- Verifica el estado **ACTIVO** de los servicios.

PAC/PAT RECHAZADO

MOTIVOS DE RECHAZO

El rechazo de este pago, se da cuando la institución bancaria no puede efectuar el cargo en la cuenta corriente o tarjeta de crédito. del cliente generalmente por:

MOTIVOS DE RECHAZO	
Cargo excede máximo autorizado	No existe mandato
Cuenta Cerrada / no Operativa	Solicitado por mandatario en Banco
Cuenta con orden de cierre	Tarjeta bloqueada
Cuenta destino de cliente difunto	Tarjeta con problemas, contactar al cliente
Cuenta no existe en el Banco	Tarjeta no existe, contactar al cliente
Detención del pago	Tarjeta perdida o robada, contactar al cliente

Fondos insuficientes	Tarjeta rechazada con baja informada
No Existe Identificador del Cliente	No tiene el pago automático asociado en sistema
No se envió a cargo	Se realizó el cargo, pero su pago aún no es aplicado

- En ANDES **no se puede visualizar el rechazo de un pago automático**, por lo que se debe revisar si el cliente se encuentra en el siguiente listado [DESCARGA BASE DE PAC PAT RECHAZADO](#), en dónde puedes buscar por N° de Cuenta.
- A los clientes que tienen un rechazo de pago automático se les informa mediante SMS.
 - *VTR Informa: Te contamos que el Pago Automático de tu actual boleta fue rechazado por tu banco emisor. Págala hoy a través de Pago Express en vtr.com*
- Si el cliente **tuvo un rechazo y al momento de la atención posee deuda**, se debe invitar a pagar por otro canal de pago. Por ejemplo: Pago express, sucursal virtual, Servipag, Sencillito, otros. Haz clic en [LUGARES DE PAGO](#) para verificar. O si desea pagar en sucursales VTR (considerar las que cuenten con caja), Revisa los horarios sucursales en el Home de Clave

INDAGA —

- ¿Cómo supo del rechazo?
- ¿Se suscribió a PAT o PAC?
- ¿Cuándo lo gestiona?
- ¿Con banco o casa comercial?

VERIFICA PRECONDICIONES

- Revisar si el cliente está suscrito a pago automático, apóyate en la publicación **REVISAR MODALIDAD DE PAGO (PAC – PAT)**
- De estar activo, revisa si salió rechazado en la base de datos que aparece en el botón **DEBES SABER.**

GESTIÓN

Si cliente no se encuentra en la base de rechazos, significa que posiblemente no fue enviado a cargo en la fecha correspondiente.

Se debe ingresar **Solicitud de Servicio** desde la cuenta de FACTURACIÓN.

TIPO: CUENTA

ÁREA: RECAUDACIÓN

SUBÁREA: CARGO PAC o CARGO PAT (Según corresponda)

Indicar los siguientes datos de forma obligatoria:

- Nombre del Cliente
- Motivo de la llamada.
- Información entregada.
- N° SS- Plazo informado.

ESCALA

- **Si en 72 horas hábiles la Solicitud de Servicio no es atendida, enviar correo a escalamiento.recaudacion@vtr.cl.**

- **Sí no da respuesta en 48 horas hábiles**, escalar a Alejandra Torres (alejandra.torressalgado@vtr.cl) Margarita Henríquez margarita.henriquez@clarochile.cl y Claudio Palmas claudio.palma@clarochile.cl

INFORMA —

CALL CENTER VOZ

"Sr(a) XXX el motivo por el cual no se ha realizado el cargo a su cuenta es XXX. Se gestionó la solicitud para verificar motivo de rechazo el cual tiene un plazo de 72 horas; para evitar afectar el funcionamiento de sus servicios, le recomiendo pagar esta boleta a través de vtr.com y verificar con su banco que todo está en orden para que no suceda lo mismo el próximo mes."

CALL CENTER NO VOZ

"XXX el motivo por el cual no se ha realizado el cargo a tu cuenta es XXX. Se gestionó la solicitud para verificar motivo de rechazo el cual tiene un plazo de 72 horas; para evitar afectar el funcionamiento de sus servicios, te recomiendo pagar esta boleta a través de vtr.com y verificar con tu banco que todo está en orden para que no suceda lo mismo el próximo mes."

REGISTRA —

Atención Comercial→Pagos→PAT-PAC (activ/desac/rechazo)

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

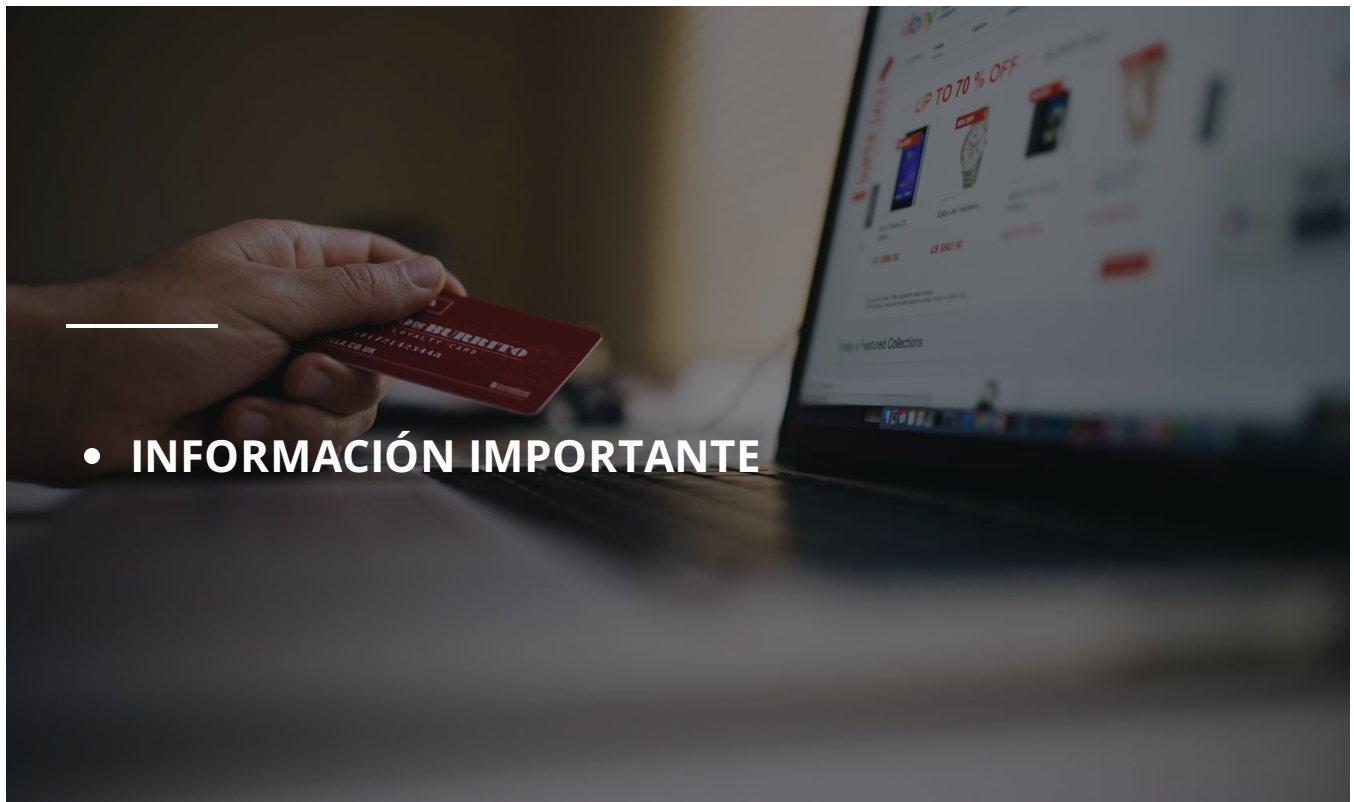


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

IMPORTANTE INCONVENIENTE CON PAGO



- **INFORMACIÓN IMPORTANTE**



"Completar correctamente los campos obligatorios en las solicitudes de recaudación, sobre todo cuando ingresas una SS por Pago no aplicado, es de suma importancia, como el monto pagado y la boleta correspondiente, esto es esencial para garantizar que el área encargada pueda resolver el caso y evitar que el cliente quede sin respuesta.

Recuerda siempre revisar cuidadosamente los datos ingresados antes de enviar. Detalles como los indicados anteriormente y descripciones claras del problema o solicitud son claves para una gestión exitosa y sin retrasos."

Actividades	Fallas masivas	SS relacionadas	Seguimiento de auditoría	Notas	Archivos adjuntos	Servicio Técnico
-------------	----------------	-----------------	--------------------------	-------	-------------------	------------------

Cuenta de facturación:

Número de boleta:

Monto cancelado:

Lugar de pago:

Lugar de pago (otros):



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 27 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 27!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR