

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°05 - 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 02 AL 15 DE MARZO 2026



AJUSTE



DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN



ACTIVIDAD

≡ INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC

≡ INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART

≡ DESAFÍO TERMINADO

AJUSTE



PROCEDIMIENTO

ALCANCE:

- Detallar como gestionar un ajuste en la boleta del cliente por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo
- Aplica para servicios fijos y móviles.

PUNTOS CLAVE DE LA ATENCIÓN

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL AJUSTE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL AJUSTE

¿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?	No es necesario presentar ningún documento.
¿Aplica Validación de Identidad?	No aplica validación de identidad para este procedimiento.
¿Cuál es el monto máximo permitido para ajustar?	Los montos máximos permitidos para ajustar, depende del puesto de trabajo, y son los siguientes: • Ejecutivos Call Center (Soporte Comercial, primera línea Voz y No Voz): \$15.000 • Ejecutivos Retención N1: \$15.000 • Ejecutivos Retención N2: \$20.000 • Ejecutivos Retención y Canales Premium: \$10.000 • Reclamos: \$50.000 • Ejecutivos Sucursales: No ajusta • Supervisor Retención Externo: Revisar monto máximo según Promoción

	• Supervisor Call Center: Revisar monto máximo según Promoción • Coordinador Call Center / Coordinador y Jefe Sucursal: \$120.000 • Jefe VTR: \$200.000 • Subgerente: \$1.000.000 Cualquier ajuste que supere el monto \$1.000.000 deberá ser escalado por correo al área de Aseguramiento de Ingresos al correo aseguramiento.deingresos@clarovtr.cl y esperar dicha aprobación / ejecución del ajuste. El tiempo de respuesta del correo es de 2 días hábiles.
¿Cuál es el monto máximo permitido para ajustar según promoción?	Los montos máximos permitidos para ajustar según promoción son los siguientes: • Triple Pack: \$60.000 • TV + Internet: \$50.000 • TV + Fono: \$45.000 • Internet + Fono: \$45.000 • Internet: \$35.000 • Televisión: \$30.000 • Fono: \$30.000 • Móvil: \$60.000
Restricciones	• El monto máximo debe ser por Rut/Cuenta de facturación ajustada. • No se puede ingresar dos ajustes por menos de su monto máximo. Ejemplo, si se debe ajustar \$40.000, no es válido que un ejecutivo ingrese dos ajustes de \$20.000. Si se detecta este procedimiento, SE CONSIDERARÁ UNA FALTA A LA POLÍTICA DE AJUSTES. Si se excede el monto

máximo permitido a ajustar, Andes retornará el siguiente mensaje: **Monto máximo a ajustar excedido**, y se generará una actividad de forma automática para el cargo superior a la espera de aprobación.

- Se debe descontar **según la casuística que se está atendiendo y no el total autorizado**. Ejemplo, si se tiene que ajustar por concepto de corte y reposición de internet, el monto a ajustar es de \$2500 y no el monto máximo autorizado.
- **No se debe** ajustar por **motivos de retención, canjes publicitarios o extensión de promociones vigentes**.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Recuerda que siempre debes **indagar el motivo** por el cual el cliente reclama y realizar un análisis apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente.
- Cada ajuste debe **estar respaldado por actividades**, pedidos, solicitudes, etc.
- Todos los ajustes deben **tener una observación clara y completa** del caso.
- Las **boletas pagadas nunca se pueden ajustar a nivel de boleta**, sólo a nivel de ítem y evento. En estos casos Sí aplica generar Nota de Crédito.
- Las boletas **no pagadas, sí se pueden ajustar a nivel de boleta**, ítem y evento. En estos casos Sí aplica generar Nota de Crédito.

- Para los montos **no facturados NO aplica generar Nota de Crédito.**
- El ajuste puede ser **por la totalidad o solo un monto parcial** de la mensualidad del servicio, ítem o evento de acuerdo al caso y análisis realizado.
- El documento de **Nota de Crédito se crea de forma inmediata** y se envía automáticamente al correo electrónico del cliente, previa publicación del ajuste.
- Siempre debes **informar al cliente que se le enviará el documento correspondiente a la nota de crédito a su email o domicilio** (según tenga distribución electrónica o tradicional) salvo en aquellos casos donde el concepto NO se ha facturado.
- En caso de **generar un saldo a favor con opción de devolución** por transferencia se debe realizar el procedimiento ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR.

MATRIZ DE ATENCIÓN

MATRIZ DE ATENCIÓN AJUSTE —

MATRIZ DE ATENCIÓN AJUSTE

VERIFICACIONES PREVIAS

1. En el caso de clientes con más de una dirección, verifica el domicilio sobre el cual el cliente está consultando. Si el servicio es móvil y el cliente tiene más de una línea contratada, verifica el número de teléfono al que se le realizará el ajuste.

	2. Verifica si el ajuste se realizará sobre un monto facturado o sobre un monto no facturado. 3. Verifica que el monto a ajustar este dentro del máximo permitido o si será derivado a un cargo superior.
GESTIÓN	Realiza el ajuste dependiendo del monto según el procedimiento PASO A PASO AJUSTE. • Si corresponde a cobros de periodos anteriores que no se facturaron y una vez regularizado se facturan en una sola boleta, debes ajustar los cobros que no corresponden al periodo actual facturado. • Si corresponde a cobros duplicados (cargos iguales en el mes actual), debes ajustar el periodo duplicado para que sólo quede el que corresponda al mes facturado.
INFORMA	Si el monto se encuentra facturado: Call Center Voz y Sucursales: <i>Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste por un valor de \$XXX y el saldo actualizado de su boleta es de \$XXXX. Se le enviará una nota de crédito por email con el monto. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual de vtr.com.</i> Call Center No Voz: <i>XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste y el saldo actualizado de tu boleta es de \$XXX. Te enviaremos una nota de crédito por email con el monto. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual de vtr.com con tu usuario y clave.</i> Si el monto no se encuentra facturado:

Call Center Voz y Sucursales:

Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste del evento sin facturar por un valor de \$XXX. Le recuerdo que con esta gestión evitaremos la facturación errónea en su siguiente boleta. Además, recordarle que puede visualizar sus boletas en nuestra Sucursal Virtual de vtr.com y que puede utilizar nuestro portal de pago.

Call Center No Voz:

XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste por lo que tu próxima boleta sea correcta. Te recuerdo que podrás pagar en la Sucursal Virtual de vtr.com con tu usuario y clave.

Si el ajuste es por un valor mayor al autorizado para tu puesto de trabajo:**Call Center Voz y Sucursales:**

Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado la solicitud de ajuste por un valor de \$XXX. Le informo que, por una restricción sistemática, no puedo generar el ajuste de un valor tan alto, por lo que mi supervisor lo realizará dentro de las próximas 24 horas hábiles. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual de vtr.com.

Call Center No Voz:

XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado la solicitud de ajuste por un valor de \$XXX. Te informo que, por una restricción sistemática, no puedo generar el ajuste de un valor tan alto, por lo que mi supervisor lo realizará dentro de las próximas 24 horas hábiles. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual de vtr.com con tu usuario y clave.

ESCALA	Si no es posible realizar el Ajuste, lo debes reportar por medio de un ticket a portal Helpdesk adjuntando un print del error. Te puedes apoyar en la publicación INGRESO DE TICKETS. Tipo de Registro: Aplicación Corporativa Aplicación: Andes Categoría: Boleta Tipo de Solicitud: Ajustes / NC IMPORTANTE: Al momento de ingresar el ticket siempre debes completar el número de cuenta de facturación del cliente en el recuadro Número de Cuenta. Sin este dato el ticket no será resuelto.
REGISTRA	Atención Comercial -> Descuentos y prórroga - > Ajuste de boleta/factura En observación indicar: •Nombre cliente. •Motivo llamada/visita. •Gestión realizada. •Motivo del ajuste. Fundamentar con antecedentes. •Respaldo considerado. •Información entregada. Si el ajuste fue por cobros de periodos anteriores, utiliza #COBROBOLETASANTERIORES Si el ajuste fue por cobros duplicado, utiliza #DOBLECARGOFIJO

ATENCIÓN CLIENTES REITERADOS NOTA DE CRÉDITO (NC)

Es fundamental que, en todo momento, indagues a fondo sobre el inconveniente que presenta el cliente para poder ofrecer una solución definitiva.

Por lo anterior, los clientes que tengan 1 o 2 acreditaciones en su historial reciente (independiente del motivo), serán marcados en SMA con la finalidad de identificarlos rápidamente y gestionar según corresponda:

CONDICIÓN	SMA	GESTIÓN
1 nota de crédito (NC) en el mes anterior	¡Cliente ya cuenta con 1 acreditación en su historial más reciente! Recomendamos proceder con una revisión detallada para asegurarnos de que no haya discrepancias o posibles problemas recurrentes con el cliente.	Revisa detalladamente para poder entregar una solución concreta y así evitar que el cliente reitere y se genere una nueva acreditación por no haber resuelto su inconveniente en primera instancia
2 notas de crédito (NC) en meses anteriores	¡Cliente ya cuenta con 2 acreditaciones en su historial más reciente! Revisa en detalle la situación e indaga en el motivo real que provoca la reiteración.	Antes de dar una 3era NC, revisa detalladamente cual es el motivo de esta nueva reiteración para poder entregar y asegurar una solución definitiva, y no incentivar a que nos vuelva a contactar por la misma razón.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DELIVERY – AUTOINSTALACIÓN



POLÍTICAS DE ATENCIÓN

- Cliente debe tener el **servicio de Televisión activo**. Es decir, esta solicitud es solo para D-box adicional y no uno principal. Para los casos de solicitudes de Dbox Smart el cliente debe contar con Internet activo de VTR

- El **envío de Delivery aplica para Dbox HD, Dbox Smart y HDMI STICK**, no aplica para otros modelos de dbox.
- Para revisar el costo del servicio de Delivery auto instalación, puedes revisar [PLAN COMERCIAL](#)
- Actualizar **números de contacto** del cliente
- Cliente **no debe tener boleta vencida** al momento de solicitar un nuevo d-BoX
- Recuerda que el **máximo de D-box por domicilio son 6 en total.**
- **Despacho de equipos:** Una vez que una venta y/o pedido de modificación queda como Conexión Pendiente y/o Pendiente de Envío, revisa [AQUÍ](#) los plazos de entrega. Los plazos de entrega son días Hábiles, es decir, de Lunes a Viernes. Además, actualmente por opción se encuentra disponible envío Priority.
- Ante casos, sin morador, se visitará a cliente en **3 ocasiones.**
- El Dbox Delivery puede **recibirlo un tercero**, mayor de 18 años.
- **No se realizará Delivery a domicilios que no estén creados** (no se entregarán, por ejemplo, en la oficina del cliente).
- Recomienda al cliente al momento de instalar los equipos, **conectarse al link de activación desde un celular con sus datos móviles.**
- El equipo **llega actualizado al domicilio del cliente**, pero el cliente igualmente tiene la página disponible para activar/reactivar. La activación de los equipos se realiza con el ingreso del rut en la página web <https://www.vtr.com/activacion-equipo>
- El tiempo de activación puede demorar **1 hora aprox. en quedar activo.**
- El servicio se **empieza a facturar desde el momento en que el pedido queda completado** y en que se aprovisionan los equipos.
- Costo de **envío \$3000**
- Siempre **confirmar con el cliente un número de celular vigente**, debido a que será contactado durante el proceso
- Si cliente desea **contratar o ya tiene instalado DBOX PRO/PRO II, se debe ingresar con método "Visita técnica"** sin costo (no se debe cargar monto de \$20.000).

INGRESO DE DBOX

VERIFICACIONES PREVIAS (RECUERDA QUE ESTE PASO ES OBLIGATORIO) —

- Para verificar si el cliente se encuentra con más decodificadores de lo establecido, debes verificar en los Datos de Contacto de Cliente en Vista 360°, si aparece en Max IPTV permitido como SI, es porque excede el cliente con la cantidad máxima que puede tener el cliente por política. En caso, que el cliente cumple con la cantidad de Decodificadores permitidos, no va aparecer marcado en CRM Andes.
- Si se identifica que un cliente, ya sea en distintas cuentas o en la misma, ha realizado altas y bajas de DBox acumulando un total de 6 dispositivos asociados a su RUT, a partir del dispositivo número 7 deberá pagar si solicita una reposición, ya sea por autoinstalación u otro tipo de actividad.
- Además, el cliente debe realizar la solicitud en una sucursal para que se puedan aplicar los cargos correspondientes.
- **Apoyate del siguiente Script:**
 - *“Le informamos que actualmente ya cuenta con el número máximo de IPTV permitidos por política. Por este motivo, para contratar un nuevo DBOX es necesario realizar la gestión de forma presencial en una de nuestras sucursales. El nuevo DBOX tiene un costo de \$55.000, el cual debe ser pagado de forma inmediata. Además, esta la opción si es por problemas con el IPTV, devolver uno dañado y le entregamos uno nuevo sin costo.”*

Apóyate del siguiente [Procedimiento Atención Max IPTV](#)

INGRESO —

1. Selecciona la pestaña **“Validación venta”** para validar la dirección de instalación
2. Ingresar el **rut del cliente para obtener disponibilidad de servicio** en el domicilio consultado y validaciones comerciales del cliente como si tiene deuda y para este caso si es un domicilio autoinstalable
3. Desde la vista 360 de la cuenta cliente, pinchar la pestaña **“Jerarquía de cuentas” y elegir la cuenta de “Servicio”** correspondiente a la dirección solicitada del cliente. Puedes apoyarte con la publicación [NAVEGAR ENTRE CUENTAS](#).
4. Con las validaciones correctas, realiza un **pedido de modificación**.

5. Selecciona **TELEVISIÓN** para personalizar:

6. Selecciona la pestaña Equipos y luego busca **DECODIFICADORES** Selecciona el modelo y la cantidad. Luego ingresa **AGREGAR ITEM**

7. Selecciona **TERMINADO**. Confirma en la pestaña de **DETALLES** que el Dbox se cargó correctamente

8. Debes ingresar el cargo por el delivery, dirígete a la pestaña **CATALOGO** e ingresa a la sección **"Cargos y descuentos no recurrentes Fijo"** y selecciona la opción **"Cargos"**

9. En la sección **PRODUCTOS DE CATEGORÍA** selecciona el ítem **"Delivery autoinstalación"** y haz clic en el botón **AGREGAR ITEM**.

10. Después de haber **ingresado el cargo por DELIVERY AUTOINSTALACIÓN**, debes ingresar un descuento para que quede el monto total final del delivery.

- En la misma sección de donde ingresaste el cargo, debes buscar y seleccionar el ítem **"DESCUENTO DELIVERY AUTOINSTALACIÓN"** y haz clic en **AGREGAR ITEM**

11. Confirma que los ítems ingresados quedaron listos dentro de la pestaña **DETALLES**, donde en cada ítem, la **columna ACCIÓN indica "NUEVO"**

12. Selecciona la pestaña **ENVIAR A** para completar los datos de quien recibirá el Kit en el domicilio

- Todos los campos deben estar completos para que el pedido se curse exitosamente.
- Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente
- Una vez ingresada la dirección se llenan automáticamente el código postal, región comuna y ciudad.
- Los pedidos de auto instalación no se pueden editar. si tienen algún problema después de enviado deben cancelarlo porque genera error
 - **¡Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente!**
 - **Además, de no ser completada, Andes mostrará un mensaje de alerta**
 - **Elige correctamente la cuenta de servicio y facturación así el delivery contará con la dirección de entrega correcta.**

13. Método de envío ➡ **AUTOINSTALACIÓN**

14. Tipo portado ➡ No portado- Venta fijo. **ESTE CAMPO NO LO DEBES MODIFICAR**

15. [Generar el contrato](#)

16. Selecciona **ENVIAR**; el pedido de ventas quedará en estado Pendiente de Envío y deberá haber generado la actividad de Preparación Kit.

17. La actividad de Preparación Kit es realizada por la empresa de delivery y si el estado es ENVIADO, implica que el equipo del cliente está preparados para salir a ruta. Y serán entregados según el tiempo que indica la matriz de Plazos de entrega.

- **Para revisar el detalle de la web de tracking, revisa el apartado SEGUIMIENTO- INCUMPLIMIENTO, dentro de esta publicación**

INFORMA

VOZ

"Sr. XXX., su kit llegará aproximadamente [indicar según columna Tiempo aproximado del Excel de entrega]. Este es un tiempo de referencia, dado que el plazo de entrega y seguimiento lo puede hacer a través de un SMS que le llegará dentro de las próximas 24 hrs. Hábiles (lunes a viernes). Dentro del kit vendrá un manual con instrucciones para que pueda instar su D-Box. Una vez instalado el kit, debe activarlo ingresando a <https://vtr.com/activacion-equipo> . Este link también se encuentra en el manual que viene en su kit.

Recuerde que en su próxima boleta aparecerá el valor mensual de XXX."

NO VOZ

"XXX. tu kit llegará aproximadamente [indicar según columna Tiempo aproximado Excel de entrega] Este es un tiempo de referencia, dado que el plazo de entrega y seguimiento lo puede hacer a través de un SMS que le llegará dentro de las próximas 24 hrs Hábiles (lunes a viernes). Dentro del kit vendrá un manual con instrucciones para que pueda instar su D-Box. Una vez instalado el kit, actívalo ingresando a <https://vtr.com/activacion-equipo> . Este link también se encuentra en el manual que viene en tu kit.

Recuerda que en tu próxima boleta aparecerá el valor mensual de XXX."

Para finalizar la venta puedes apoyarte con la publicación PROTOCOLOS DE CIERRE DE VENTA

ESCALA

- Para seguimiento o resolver incumplimientos revisa el apartado SEGUIMIENTO- INCUMPLIMIENTO
- En caso de consultas adicionales sobre la entrega, se debe enviar un mail a deliveryfijo@clarovtr.cl. Si el mail se envía AM la respuesta será enviada en la tarde y viceversa.

SEGUIMIENTO/INCUMPLIMIENTO

CLIENTE DESISTE DE ENVÍO DELIVERY

IMPORTANTE: Explica claramente al cliente que, si en el caso de que el delivery llegue con el producto, debe rechazar el pedido. Si lo recibe, en nuestros sistemas comienza la facturación.

1. Ingresa a Andes y revisa el estado del pedido de auto instalación:

ESTADO	SIGNIFICADO	ACCIÓN EJECUTIVO
PENDIENTE PREPARADO ENVIADO PENDIENTE DE ENVÍO ABIERTA	Depende del estado que aparezca en la web de BLUE EXPRESS	Continúa en el punto 2. No debes cancelar el pedido
RECIBIDO COMPLETADA ACTIVACIÓN PENDIENTE	Ya está entregado al cliente	Realiza la activación en la web. Una vez activado, puedes cancelar el pedido

IMPORTANTE

Cuando ya este avanzado un pedido y cliente solicite cancelarlo enviar el correo a deliveryfijo@clarovtr.cl

2. Ingresa a la página <https://ecommerce.blue.cl> con tus credenciales. Ingresa el N° del pedido (de Andes) en el buscador. Procura tener el filtro ORDER NUMBER.

PEDIDO EN REPARTO- EN TRÁNSITO- PROBLEMA DE ENTREGA

a) Informa al cliente que debe rechazar el pedido para que así no comience la facturación en sistema. Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Entiendo su solicitud, sin embargo, como el pedido ya está en ruta a su domicilio, probablemente el delivery no alcanzará a devolverse. En este caso, la recomendación para evitar cualquier cargo es que NO acepte el equipo en su domicilio."

b) Escala el caso al equipo delivery al correo delivery deliveryfijo@clarovtr.cl con el siguiente formato (Formato diferente caso no se revisará):

- ASUNTO: DELIVERY FIJO

- RUT: 1386823X-X
- PEDIDO: 1-2649853826XX
- ESTADO PEDIDO:
- MOTIVO CANCELACIÓN:
- N° SERIE EQUIPO:

PEDIDO ENTREGADO

Realiza la activación en la web. Una vez realizado, puedes cancelar el pedido

TRACKING PEDIDO —

1. Ingresa a la página <https://ecommerce.blue.cl> con tus credenciales. Ingresa el n° del pedido (de Andes) en el buscador. Procura tener el filtro **ORDER NUMBER**
2. En la columna **ESTADO**, podrás revisar en qué etapa va la entrega del equipo.

1

Blue express copac

Ver tutorial

Ingresa el N° de OS para hacer seguimiento

Autoinstalacion Seguimiento

Todos los servicios

Todos los estados

Limpiar

Filtrar

Buscar por

Order number

Tracking	Order number	Fecha creación	Tipo emisión	Piezas	Servicio	Estado	Cliente
9371102963	1-266329609516	10/09/2025, 20:16	Monobulto	2	PRIORITY	Entregado	ISABEL VENEGAS GONZALEZ
9370605296	1-266321667132	10/09/2025, 18:43	Monobulto	1	PRIORITY	Entregado	JULIAN ANDRES MORAGA GUTIER
9365632894	1-266303639739	10/09/2025, 18:42	Monobulto	1	PRIORITY	En reparto	PAULINA FERNANDA VILLA ESCOB
9370768993	1-266300777843	10/09/2025, 18:40	Monobulto	1	PRIORITY	En reparto	JONATHAN SOLANO FREIRE
9361690751	1-266134866647	10/09/2025, 18:38	Monobulto	1	PRIORITY	En reparto	CI AUDIO ANDRES AGUIA OYARZ

2

Blue express copac

Ver tutorial

Ingresa el N° de OS para hacer seguimiento

Autoinstalacion Seguimiento

Todos los servicios

Todos los estados

Limpiar

Filtrar

1-266059026356

Order number

Tracking	Order number	Fecha creación	Tipo emisión	Piezas	Servicio	Estado	Cliente	Regi
9367300342	1-266059026356	05/09/2025, 22:47	Monobulto	1	PRIORITY	Entregado	JOSE LUIS NECULPAN FRIAS	Metrop

Filas por página 10

1 - 1 de 1

INTERPRETACIÓN DE ESTADOS

ESTADO	EXPLICACIÓN	ACCIÓN EJECUTIVO
Entregado	Equipo es recepcionado en hogar de cliente o conserjería de su domicilio	Sin acción
En reparto	Delivery va en camino al domicilio	No se debe cancelar el pedido

Problemas de entrega	Domicilio no encontrado, inconveniente en tráfico para llegar al domicilio	No se debe cancelar el pedido
Devuelto	Cliente rechaza equipo.	Si el pedido NO está completado, debes cancelar. Si el pedido está completado, debes eliminar el decodificador de la cuenta del cliente
En tránsito	Equipo viaja de central logística a centro de la región de residencia del cliente	No se debe cancelar el pedido



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Question

01/01

Los montos máximos permitidos para ajustar dependen del puesto de trabajo. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



HOGAR

Detallar como atender a clientes que manifiesten estar sin internet

INTERNET DEGRADADO

IDENTIFICA EL MODELO DEL EQUIPO Y SU PLATAFORMA
MONITOREO

IDENTIFICA EL MODELO

EQUIPO	MARCA	MODELO	EXTENSOR COMPATIBLE	GATEWAY	IMÁGENES	PLATAFORMA DE MONITOREO	
ONT	ZTE		ZTE H3601P				
			EVOLUTION EVO6022AP			SCP- Si no aparece información, revisar WEB UI	
		F6640P	ZTE H3601P				
		HG8145X6-13		No aplica	CLICK AQUÍ	Smart Wifi Huawei	
	HUAWEI	HG8145X6	HUAWEI K562E-10				
		HG8245W5					
		G240WG				-	
	NOKIA	G-2425G-B	SERCOMM RP362M	SERCOMM IP3442M		-	
	SERCOMM	FG1100R				Smartwifi Portal (Assia)	

CABLE MÓDEM		TG2492LG			CLIC AQUÍ		
		TG2492L2					
	ARRIS	TG2482A	SERCOMM RP162-164	NO APLICA		Smartwifi Portal (Assia)	
		TG1662G					

1. Revisa el color del semáforo ESTADO DOMICILIO en BEC (SÓLO APLICA PARA CLIENTES CON RED HFC)

Pasos Internet

Marca - Modelo

ARRIS-TG2492LG

Enviar

Estado del CM

No Disponible

Enviar

Estado de Red



Enviar

Estado Domicilio



Enviar

Compatibilidad CM con Velocidad Contratada



Enviar

SEMAFORO EN ROJO —

Ofrece el cambio de tecnología. Si no hay factibilidad, ingresa una visita en terreno.

TIPO: Internet.

ÁREA: Reparación Técnica.

SUBAREA: Niveles fuera de rango

DESCRIPCIÓN: Revisión hasta Estado de domicilio

SEMAFORO EN VERDE —

O el cliente es FIBRA, continúa revisando.2. Revisar que el Aprovisionamiento de la Velocidad contratada por el cliente sea la misma que aparece aprovisionada en la plataforma UIM. También puedes revisar si aparece disponible el botón REAPROVISIONAR, dado que indica que la velocidad no está aprovisionada.

Información de Aprovisionamiento

Características	Siebel	UIM	Plataforma	●
Velocidad Contratada	500 Mbps	500 Mbps	500 Mbps	●
Marca	ARRIS	ARRIS	No Disponible	●
Modelo	TG2482A	TG2482A	TG2482A	●
Modo Conexión	NAT	NAT	NAT	●
Flujo DboxSmart	No Disponible			●

VELOCIDAD DIFERENTE A LA DE UIM —

Pincha el botón REAPROVISIONAR. Si el resultado del aprovisionamiento no homologa las velocidades o genera error, debes realizar el procedimiento de ESCALAMIENTOS de esta publicación.

VELOCIDAD IGUAL A LA DE UIM —

Continúa revisando.

3. Solicita al cliente conectarte con video llamada para así validar con el cliente que la caja de internet se encuentre correctamente posicionada.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Para poder ayudarle y resolver su inconveniente al instante, puedo enviarle un enlace para conectarnos por videollamada. Así podré ver lo que ocurre en tiempo real y orientarle paso a paso, sin que tenga que esperar a un técnico en su domicilio. Le voy a enviar un mensaje por WhatsApp desde el SOPORTE TÉCNICO; sólo pediremos acceso a la cámara frontal para revisar el detalle. ¿Le envío el link a su celular u otro integrante de su familia?"

Si el cliente no acepta la video llamada, solicita revisar en qué posición tiene la caja de internet. Continúa en el paso A. Si cliente, en cambio, acepta la video llamada, guíate por el proceso de Video llamada. Busca la publicación Protocolo Atención Video Llamada- VSIGHTVTR CLARO

a). Una vez conectado con el cliente, solicita que enfoque la posición de la caja de internet:

- **CABLE MODEM-GATEWAY y ONT F6640P:** Puede ser instalada sobre una mesa o a la pared, pero en ambos casos se debe confirmar que está en posición vertical.

- **ONT F6600P- ONT HUAWEI:** Puede ser instalada sobre una mesa o a la pared. Sus antenas permiten ser direccionadas para que, en cualquiera de las 2 opciones, sus antenas queden en forma vertical.

b) En el caso que veas que la caja tiene una posición que no es la adecuada, solicita corregir.

4. Ingresa a la plataforma de monitoreo según el modelo de equipo para revisar los niveles de RSSI (Intensidad de señal recibida)



FIJADO AL MURO



SOBRE UNA MESA:



ASSIA

Step 2

ASSIA

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

1835D1B41113

Dispositivos Wi-Fi 1835D1B41113 a las 2022-08-26 11:30:38-04:00 America/Santiago | Actualizar | Tiempo real

Id de Línea 18:35:D1:B4:11:13 | Conectado | La última subida de datos fue hace menos de un minuto

Filtro | Estado | Ver expandido: | Ver topología: | Ver logs: |

☒ Conectados ☐ Desconectados ☐ Todos

Tipo	Nombre	Interfaz	SSID	RSSI	Estado	Velocidad TR...	Velocidad m...	
COMMSCOPE TG2492LG-N...					Conectado			
...	...MATE_10_PRO-842377 (...)	5GHz	VTR-7433636	-59	Conectado	40.04 Mbps	686.35 Mbps	
...	...18:65:71:18:7C:FF (...)	2.4GHz	VTR-7433636	-66	Conectado	125.92 Mbps		
...	FM0AE27T0GF92 (...)	2.4GHz	VTR-7433636	-60	Conectado	46.08 Mbps	64.53 Mbps	
...	M2006C3LG-REDM9A (...)	2.4GHz	VTR-7433636	-80	Conectado	36.19 Mbps	64.53 Mbps	
...	GALAXY-J6-DE-YENNI (...)	2.4GHz	VTR-7433636	-73	Conectado	16.97 Mbps	61.93 Mbps	
...	GALAXY-M31 (...)	5GHz	VTR-7433636	-54	Conectado	140.91 Mbps	343.27 Mbps	
...	...SUNG 7 SERIES (50) (...)	5GHz	VTR-7433636	-51	Conectado	9.35 Mbps	287 Mbps	

COMMSCOPE TG2492LG-NA (...)

Step 3

RSSI MENOR A -80

The image displays two side-by-side screenshots of a web interface titled "Información básica". Both screenshots show the same data fields, but the "Administración WIFI" section is in different states.

Left Screenshot: The "Administración WIFI" section shows a red button labeled "Activar" with a red circle and the number "1" next to it. Below this, the "Servicio Activado" status is not visible.

Right Screenshot: The "Administración WIFI" section shows a red button labeled "Desactivar" with a green dot to its right. Below this, a green box highlights the text "Servicio Activado IP: 10.6.23.52:8080" with a red circle and the number "2" next to it.

Información básica	
Marca - Modelo	ARRIS-TG2492LG
Administración WIFI	Activar
Mac Cable Modem	1835D1B02243
Mac MTA	1835D1B02244
Tipo Equipo	MTA
Tecnología	D 3.0
TocpeName	ARRIS-TG2492LG-D 3.0
Velocidad de subida	16 Mbps
Velocidad de bajada	600 Mbps
Portal C4	Detalle PortalC4
Realizar ping	

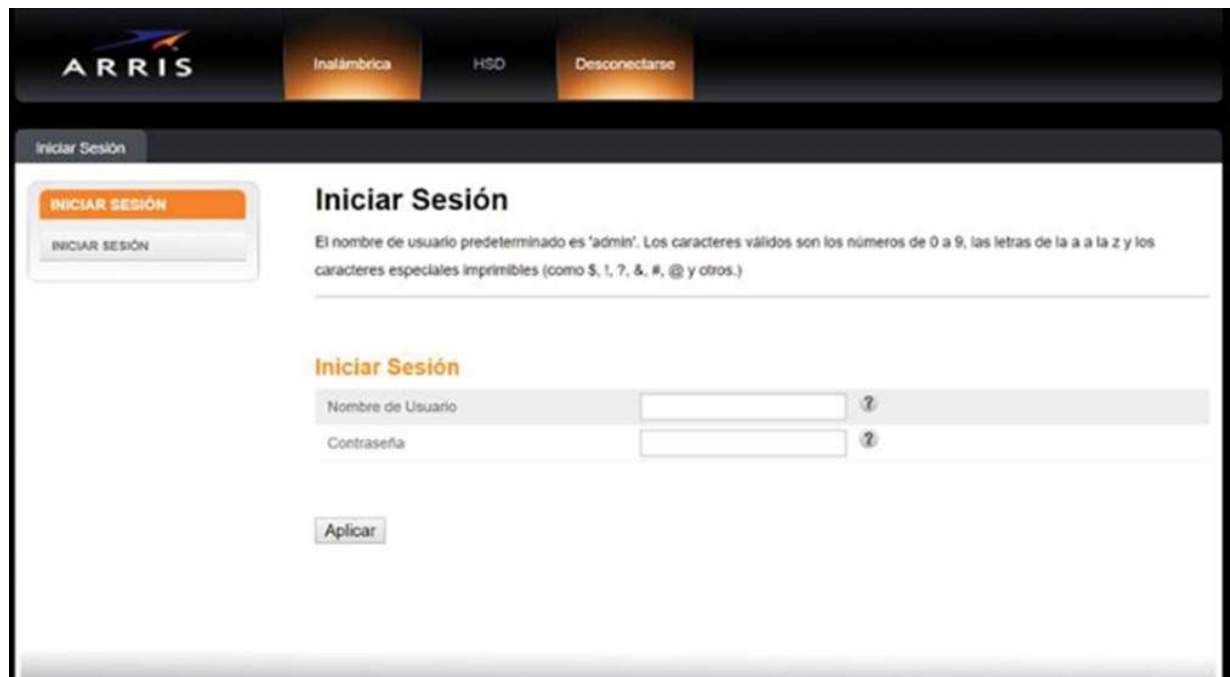
Información básica	
Marca - Modelo	ARRIS-TG2492LG
Administración WIFI	Desactivar
Servicio Activado IP: 10.6.23.52:8080	
Mac Cable Modem	1835D1B02243
Mac MTA	1835D1B02244
Tipo Equipo	MTA
Tecnología	D 3.0
TocpeName	ARRIS-TG2492LG-D 3.0
Velocidad de subida	16 Mbps
Velocidad de bajada	600 Mbps
Portal C4	Detalle PortalC4
Realizar ping	

a) Genera un "Reset WIFI"

1. En BEC hacer clic en el botón "Activar"

2. Pincha sobre la IP del concepto en verde

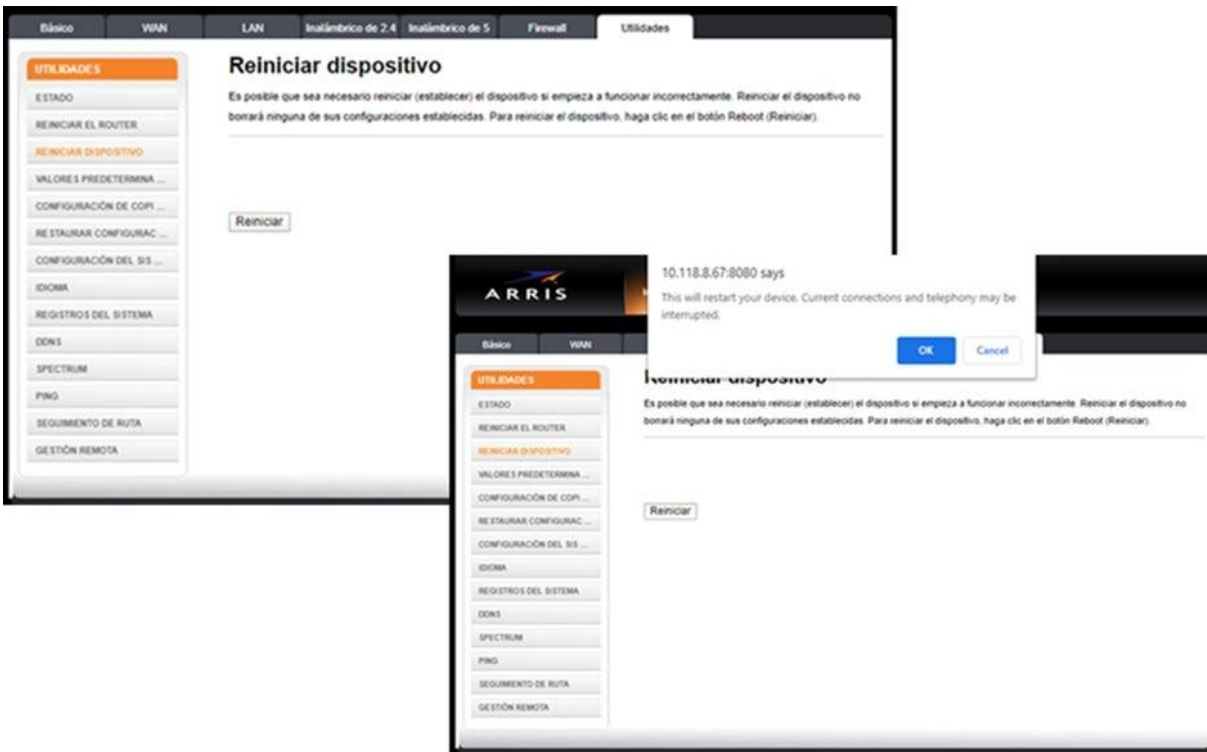
Step 4



The screenshot shows the ARRIS login interface. At the top, there is a dark navigation bar with the ARRIS logo on the left and three buttons: 'Inalámbrica', 'HSO', and 'Desconectarse'. Below this, a 'Iniciar Sesión' tab is selected. On the left side, there is a sidebar with a button labeled 'INICIAR SESIÓN'. The main content area is titled 'Iniciar Sesión' and contains a message: 'El nombre de usuario predeterminado es 'admin'. Los caracteres válidos son los números de 0 a 9, las letras de la a a la z y los caracteres especiales imprimibles (como \$, !, ?, &, #, @ y otros.)'. Below this message, there are two input fields: 'Nombre de Usuario' and 'Contraseña', each with a help icon (?) to its right. At the bottom of the form, there is an 'Aplicar' button.

3. Ingresar con nombre de usuario “technician”, contraseña “12345Vtr” y luego “Aplicar”

Step 5



4. Ir a la pestaña “Utilidades”, luego a “Reiniciar Dispositivo” y finalmente pinchar el botón “Reiniciar”

5. Dar OK al pop up que aparece

6. Informa al cliente que, al generarse este reinicio, todos los dispositivos se desconectarán y se volverán a conectar.

b) Valida con el cliente: ¿la caja de internet está en el mismo sitio que la dejó el técnico cuando instaló?

Step 6

EN UN LUGAR DIFERENTE

- Si es HFC, debes validar si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE.

Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación **Cambio de Tecnología a Fibra Óptica**.

- Si no tiene el botón habilitado o es un cliente FIBRA, ingresa una reparación técnica de tipo "Problema de Cober/ Conectividad Wifi". para que se vaya a revisar la Instalación con recomendación al técnico (en la observación) de instalación de un extensor dados los parámetros revisados < a -80

Step 7

MISMO LUGAR

Recomienda la instalación de un extensor. Ofrécelo con instalación gratis y mensualidad 50%.

Apóyate en el procedimiento **VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS** (instalación a través de visita técnica)

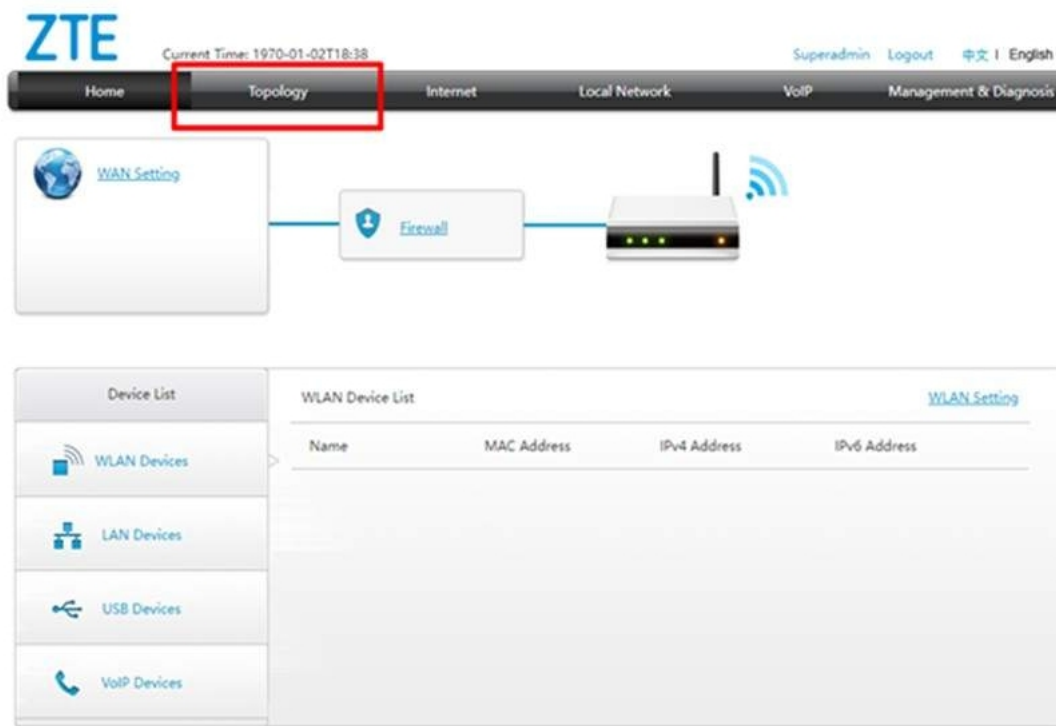
Step 8

RSSI MAYOR A -80

Consulta si el cliente percibe LENTITUD o INTERMITENCIA. Guíate por los acordeones de este procedimiento.

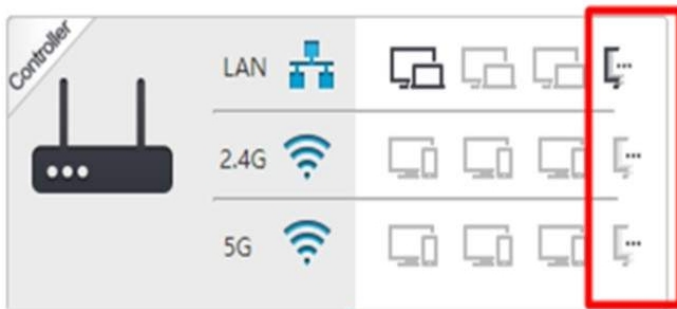
WEB- UI

Step 2



a) Ir al menú **"TOPOLOGY"**.

Step 3



b) Revisar los dispositivos conectados a la ONT Haciendo clic sobre el último ícono de cada fila.

Step 4

RSSI MENOR A -80

Reset Wifi.

a) Desde "WLAN Basic", sección "WLAN On/Off Configuration" apagar las bandas seleccionando "Off" y luego "Apply".



b) Encender las bandas presionando "On" en ambas redes y luego hacer clic en "Apply".



a) Genera un "Reset WIFI"

b) Valida con el cliente: ¿la caja de internet está en el mismo sitio que la dejó el técnico cuando instaló?

Step 5

EN UN LUGAR DIFERENTE

- Ingresa una reparación técnica de tipo "Problema de Cober/ Conectividad Wifi". para que se vaya a revisar la Instalación con recomendación al técnico (en la observación) de instalación de un extensor dados los parámetros revisados < a -80

Step 6

MISMO LUGAR

Recomienda la instalación de un extensor. Ofrécelo con instalación gratis y mensualidad 50%.

Apóyate en el procedimiento **VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS** (instalación a través de visita técnica)

Step 7

RSSI MAYOR A -80

Consulta si el cliente percibe LENTITUD o INTERMITENCIA.

Guíate por los acordeones de este procedimiento.

FRONT LINE

Step 2

Plume

USUARIO ID NODO Buscar clientes...

Estado de la nube

El Salto

Comprobación del estado

Perfil

Pods y nodos

Dispositivos

Topología

QoE

Clase de tráfico

Cronología

Panel de calidad de experiencia (QoE)

Resumen Nodos Dispositivos WAN

Ver en directo (21min 45s)

Motor de recomendaciones

Entrar en modo superdirecto

Buscar...

Nombre	Conexión	Ocupado	QoS	RSRP	Índice PHY efectivo	Saturación	Rendimiento estimado
cfgroup25 50:5A:65:8B:EE:53	5G	• •	• • • • •	-42 dBm	80 %	8 %	155.62 Mbps
cfgroup28-2 10:68:38:24:F8:25	5G	• •	• • • • •	-56 dBm	61 %	8 %	208.68 Mbps
cfgroup40 EC:2E:98:76:53:99	5G	• •	• • • • •	-77 dBm	32 %	9 %	98.03 Mbps
CLL00083DDXD3 64:6E:30:51:56:1C	5G	• •	• • • • •	-60 dBm	60 %	9 %	583.85 Mbps

Step 3

RSSI MENOR A -80

Solicita al cliente reiniciar su dispositivo móvil o apagar y prender dispositivos físicos y vuelve a validar los niveles de RSSI. Si estos se mantienen en menores a -80, recomienda la instalación de un extensor. Ofrécelo con instalación gratis y mensualidad 50%.

Apóyate en el procedimiento **VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS** (instalación a través de visita técnica)

Step 4

RSSI MAYOR A -80

Consulta si el cliente percibe LENTITUD o INTERMITENCIA.

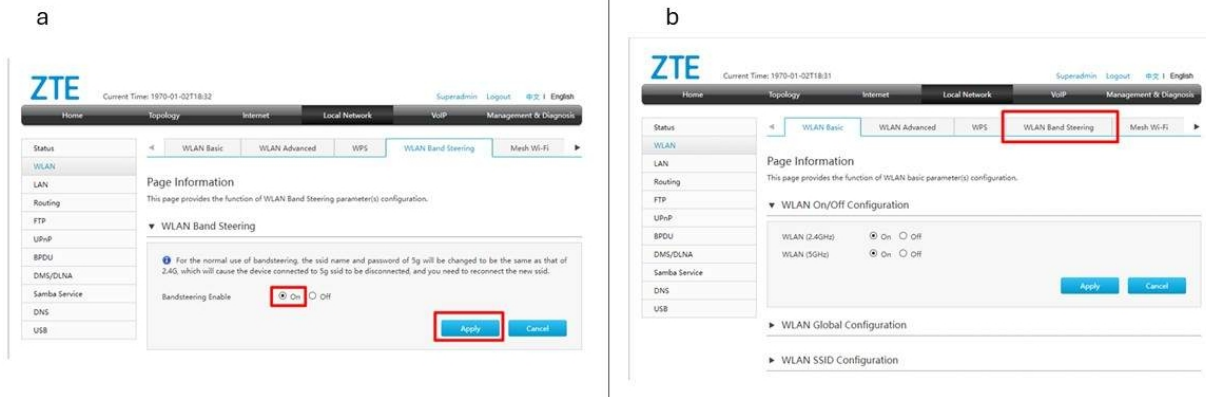
Guíate por los acordeones de este procedimiento.

LENTITUD

- 1. En el portal de internet, revisa el estado de las bandas**

WEB- UI

Step 2



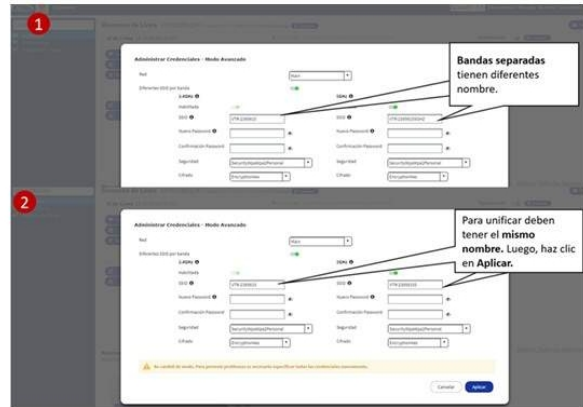
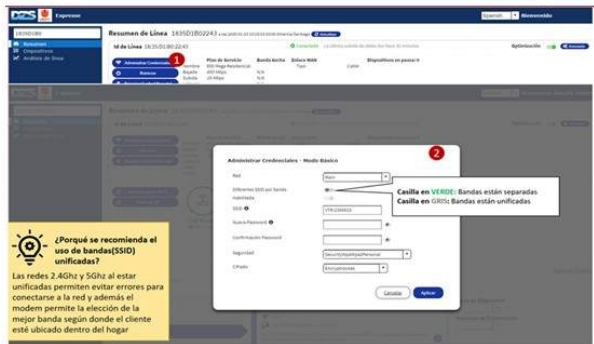
a. Desde la misma pantalla de “WLAN” seleccionar columna “WLAN Band Steering”.

b. En Bandsteering Enable presionar sobre “On” y dar clic en “Apply” para guardar.

ASSIA

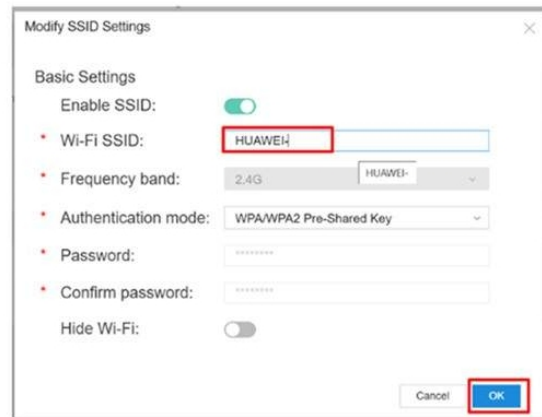
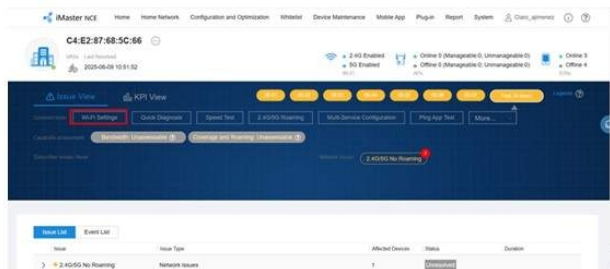
Step 2

ASSIA



HUAWEI

Step 2



a. Ingresar a wifi settings

Para unificarlas debes dejar el mismo nombre en ambas SSID, haciendo clic en el lápiz y modificando el campo WIFI SSID. Para guardar los cambios, finaliza presionando OK

SCP

Step 2

RUTA: Problems- WiFi Setting- Wi-Fi Parameters- General Wi-Fi Configuration.

1. Network Overview: The first screenshot shows the 'Network Overview' page with a red box highlighting the 'Networks' tab.

2. Network Management: The second screenshot shows the 'Network Management' page with a red box highlighting the 'Wi-Fi' tab.

3. Device Management: The third screenshot shows the 'Device Management' page with a red box highlighting the 'Wi-Fi Parameters' tab.

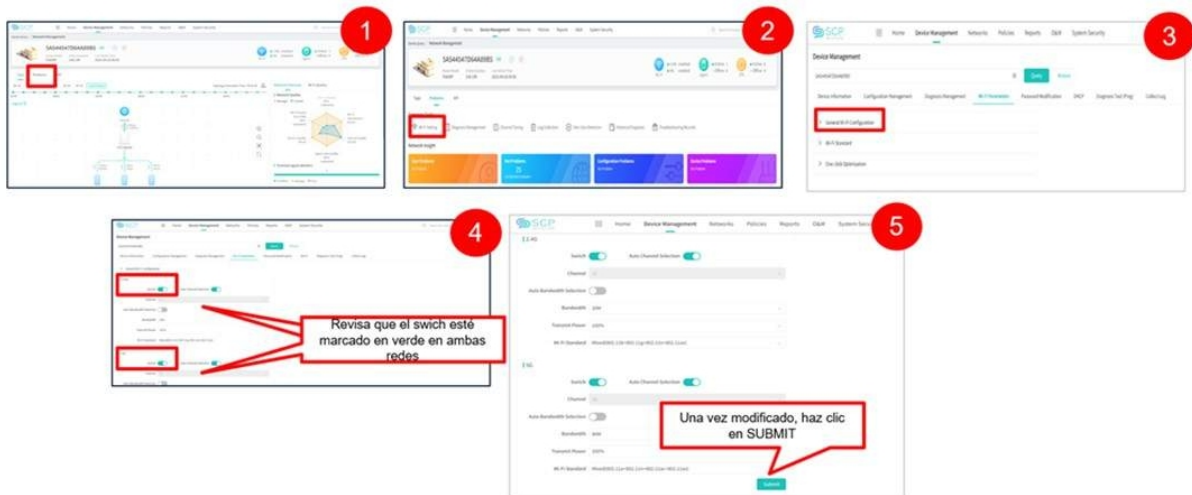
4. Wi-Fi Parameters: The fourth screenshot shows the 'Wi-Fi Parameters' page with a red box highlighting the 'General Wi-Fi Configuration' tab. A red callout box points to the 'Wi-Fi Parameters' tab with the text: "Revisa que el switch este marcado en verde en ambas redes".

5. General Wi-Fi Configuration: The fifth screenshot shows the 'General Wi-Fi Configuration' page with a red box highlighting the 'SUBMIT' button. A red callout box points to the 'SUBMIT' button with the text: "Una vez modificado, haz clic en SUBMIT".

BANDAS SEPARADAS

Step 2

RUTA: Problems- WiFi Setting- Wi-Fi Parameters- General Wi-Fi Configuration.



- En caso de que estén separadas, ofrece al cliente unificarlas. El argumento es que, teniendo el wifi en una sola banda, la conexión será estable, dado que, si se encuentra lejos de la caja de internet, el dispositivo con el que se conectará automáticamente a la red 2.4 GHz, mientras que si se encuentra cerca de la ont, se conectará en la red de 5 GHz.

- Si el cliente no acepta o duda de la acción explica: *"inevitablemente percibirá inconvenientes de conexión o cobertura en una u otra. Sólo unificadas se garantiza la inteligencia que permite al equipo y sus dispositivos siempre traficar en la mejor banda disponible, esto permite que al desplazarse dentro de su hogar el cambio entre ellas sea automático y el más óptimo"*. 2. Solicita al cliente realizar un test de velocidad, cumpliendo los siguientes estándares para asegurar la correcta aplicación:

- Sólo un equipo conectado a la red del domicilio, todo el resto de dispositivos debe quedar desconectado.

- Conectar el dispositivo a un cable de red (ethernet). Esto es clave para medir la velocidad real que está llegando al domicilio, dado que se eliminan disruptores de la señal, como la distancia entre el dispositivo y la caja de internet, interferencias por muros o pisos o de otras redes cercanas (vecinos).
- Realizar la medición a través del test validado por la entidad regulatoria <https://www.speedtest.net/es>

Step 3

VELOCIDAD CORRECTA SEGÚN TEST

Finaliza la atención informando que velocidad es la contratada.

Step 4

VELOCIDAD MÁS BAJA SEGÚN TEST

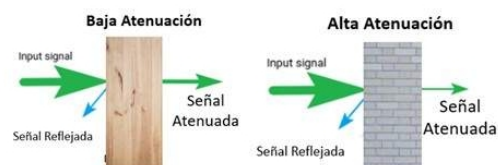
Si la velocidad arrojada en el test es menor a la velocidad contratada, ingresa una visita técnica de subárea Problema Conectividad / Lentitud, indicando hasta qué revisión llegaste

INTERMITENCIA

¿QUÉ ELEMENTOS OBSTRUYEN LA SEÑAL WIFI?

1. Informa al cliente que existen elementos en el domicilio que hacen que la señal de wifi se diluya o no llegue con la potencia deseada al lugar de donde se está conectando.
2. En caso que existan elementos que puedan obstruir la señal wifi, ofrece un extensor con envío delivery. Apóyate en la publicación AUTOINSTALACIÓN DELIVERY.
3. En caso de no existir materiales que interfieran, solicita al cliente conectarse a través de cable de red y así verificar si la intermitencia se mantiene. Si es así, envía una visita a terreno con subárea **CLIENTE INSISTE**, indicando hasta qué revisión llegaste.

¿QUÉ ELEMENTOS OBSTRUYEN LA SEÑAL WIFI?



Observemos ambos planos, donde la ubicación del módem/ONT en amarillo muestra la fuerza de la señal wifi





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



Completa la lección, antes de continuar.

INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART



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

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
- 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 (NO ES COMPATIBLE CON OTRAS COMPAÑÍAS NI TAMPOCO CON LOS DATOS DEL MÓVIL)
- Si el cliente no se encuentra en su domicilio, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su equipo.
- El D-box Smart funciona solo en televisores con conexión HDMI, no funciona con televisores con puerto GPMI (General Purpose Media Interface)
- Si el inconveniente es por que aparece el mensaje PANTALLA BLOQUEADA, revisa la publicación CLIENTE CONSULTA POR MENSAJE DE BLOQUEO DBOX SMART
- Si el cliente VTR menciona que en su Smart TV ve logos que corresponden a la compañía CLARO, o cliente CLARO ve logos VTR, debes ingresar una visita técnica para el reemplazo del decodificador:
 - TIPO: Televisión
 - ÁREA: Reparación técnica
 - SUBÁREA: Mensaje de suscripción
- **CONSIDERACIONES EXCLUSIVAS VTR ->** El D-box Smart NO es compatible con SVA Mira Quien Llama

REVISIONES OBLIGATORIAS

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN
1. Revisa en Andes el estado comercial del servicio, el que debiese ser ACTIVO. Si está suspendido, explica al cliente que el servicio debe estar activo para poder entregar soporte.			

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN
2. 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. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información que contiene AMARILLO -> Indica trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información que contiene			

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN
1. Revisa si la cuenta estuvo en un proceso de cobranza en las últimas 72 hrs.: Si pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas a. Solicitar al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el cablemódem a la electricidad). Deberás esperar máximo 5 minutos desde la confirmación del reset eléctrico. Apóyate con el siguiente script: <i>"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."</i> b. Luego, valida si el servicio se reestableció. Si el inconveniente no se resuelve, continúa revisando.			

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN
Revisa la sección Contingencias en Somos Clave, asociada a Televisión. Si existe una publicación informando que el servicio de televisión con Dbox Smart/HDMI Stick está afectado, informa según lo que indica en la publicación. Una vez que hayas realizado todas las revisiones, consulta al cliente cuál es el inconveniente que presenta: - APARECE UN CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA C - APARECE UN CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA V - APARECE UN CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA A - SIN SEÑAL - SIN AUDIO - PANTALLA EN NEGRO - IMAGEN CONGELADA - MENSAJE DE SUSCRIPCIÓN - MENSAJE "LOADING"/ "CARGANDO" - ANDROID DESMAYADO (ANDROID RECOVERY)			

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

CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA A

A609-A608- A605- A113

1. Ingresa a BEC y revisa el estado del semáforo APROVISIONAMIENTO DBOX SMART-

BOTON EXCLUSIVO PARA VTR. PRÓXIMAMENTE EN CLARO [\(VER\)](#)

- **VERDE ->** Continúa al siguiente paso.
- **ROJO ->** Haz clic en el botón REAPROVISIONAR. Una vez presionado, presiona el botón CONSULTA ESTADO

Resultados:

- **PROCESO FINALIZADO:** Se aprovisionaron los paquetes correctamente.
- **ERROR EN EL PROCESO:** No se realizó el aprovisionamiento.

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:

Si el color es VERDE: 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: Código de error, pruebas realizadas, informació
- n entregada

Si el color es ROJO: Haz clic en el botón RECARGAR [\(VER\)](#)

- Valida si el semáforo cambia de color. Si se mantiene en rojo o la recarga no soluciona, 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:

	VTR	CLARO
--	-----	-------

TIPO	Televisión	
ÁREA:	Inconveniente en servicio	
SUBÁREA:	Problema de reproducción	Escalamiento TV
DESCRIPCIÓN	Código de error, pruebas realizadas, información entregada	

MENSAJE DE SUSCRIPCIÓN —

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

1. Indagar de que canal quiere visualizar.

2. Verificar en Andes si lo tiene contratado:

- a. Jerarquía de cuentas
- b. Seleccionar cuenta de servicio asociada al domicilio
- c. Luego, ingresar a Productos Instalados y en el servicio de televisión identificar si tiene contratada la programación Premium. ([VER](#))

3. En caso de no tener el canal, se debe añadir la programación Premium en Andes. Apóyate en la publicación VENTA DE CANALES PREMIUM

4. Si el cliente SÍ tiene el canal contratado, dirígete a BEC para realizar un REAPROVISIONAMIENTO ([VER](#))

5. Realizado el reaprovisionamiento, haz clic en CONSULTA ESTADO.

- En el caso que el resultado sea NOK, debes realizar el escalamiento BOTÓN MORADO, de esta publicación

- Si el resultado es OK, Realiza un REFRESH para que todos los canales contratados queden reflejados en la grilla del cliente. Luego de esto, selecciona RESET, para que el decodificador apague, prende y tome los cambios ([VER](#))

6. Si estas acciones no funcionan, explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas.

Ingresa la solicitud de servicio:

	VTR	CLARO
TIPO	Televisión	
ÁREA:	Inconveniente en servicio	
SUBÁREA:	Problema de reproducción	Escalamiento TV
DESCRIPCIÓN	Código de error, pruebas realizadas, información entregada	



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 05 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
05!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR