

VTR - DESAFÍO DE LA SEMANA N° 06 - Sucursal

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- Considera, que 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 05 AL 23 DE JUNIO



PLAN COMERCIAL MÓVIL - LA MEJOR OFERTA



PLAN COMERCIAL MÓVIL - OFERTA MULTILÍNEAS



ACTIVIDAD



DEVOLUCIÓN EQUIPO MÓVIL EN GARANTÍA



INCONVENIENTE CON PAGO



DESAFÍO TERMINADO

PLAN COMERCIAL MÓVIL - LA MEJOR OFERTA

LA MEJOR OFERTA DEL MERCADO

A continuación, te invitamos a revisar nuestra oferta comercial, recuerda siempre confirmar los precios en el **PLAN COMERCIAL**.

Bolsa de Datos —

DUPLICA LOS GB DEL PLAN MÓVIL 100 POR \$990

IMPORTANTE

- El producto en ANDES se encuentra como Bolsa de Datos 100 GB.
- La bolsa de Datos 100 GB permite aumentar los GB del plan Móvil 150 (MMLL0018)
- La Bolsa de Datos 100 GB también está disponible en la venta del Plan Móvil 300 y Plan Móvil Play 400, pero aumentando en 100 GB su cuota mensual
- Promoción disponible solo para nuevos clientes. No aplicable a clientes stock.
- Solo se puede ofrecer una Bolsa de Datos 100 GB por plan.
- La Bolsa de Datos 100 GB es acumulable con otras bolsas distintas.



Planes Individuales —

PLAN MÓVIL 150 GB	PLAN MÓVIL 300 GB
150GB	300 GB
\$8.990 normal	\$10.990 Mensual X 6 meses
	\$14.990 normal
	<u>Descuento por cargar en Andes:</u> Descuento \$4.000 X 6 meses móvil

Plan con entretención —

*Descuento por cargar en Andes: Descuento \$4.000 x 6 meses móvil

Móvil Play 400 GB



\$12.990 Mensual
x 6 meses

\$16.990 normal

Incluye:



max

(Nuevo servicio streaming!)

IMPORTANTE

- Cliente de stock que **solicite cambio de Plan, cambio de SIM Card o cambio de equipo** en arriendo, **primero debe migrarse a los nuevos planes**, debido a que los planes NO vigentes serán desactivados. Para más detalles revisa la publicación en Clave.
- Planes Móvil 150 y 300 incluyen 500 SMS y cada mensaje adicional tiene un valor de \$60
- Plan Móvil Play 400 GB incluye 500 SMS y cada mensaje adicional tiene un valor de \$60
- Siempre ingresar descuento correspondiente



Suscripción a MAX es el plan básico con anuncios.

VENTAJAS DE LOS PLANES CON ENTRETENCIÓN

	SERVICIOS DE TRANSMISIÓN LIBRE	MAX	PARAMOUNT +
¿POR QUÉ ELEGIR LOS PLANES PLAY MÓVIL?	Los únicos en incluir servicios de transmisión libre dentro del plan móvil sin pagar demás.	MAX ofrece contenido de películas, programas de televisión, documentales, y contenido original de marcas de renombre como HBO, DC y Warnes Bros.	En Paramount+ podrás encontrar el mejor contenido con series como Yellowstone. Además, tu contenido favorito de Nickelodeon, MTV, Comedy Central y más.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PLAN COMERCIAL MÓVIL - OFERTA MULTILÍNEAS



OFERTA MULTILÍNEAS

OFERTA MULTILÍNEAS

MÓVIL PLAY 400 GB	MÓVIL 300 GB
400 GB	300 GB
\$8.495 Mensual x 6 meses	\$7.495 Mensual x 6 meses
\$16.990 normal	\$14.990 normal

MÓVIL PLAY 400 GB

MÓVIL 300 GB

Incluye: Paramount+ y MAX

INGRESO DESCUENTO

IMPORTANTE

- **Descuento por cargar en Andes:** Descuento venta 50% x 6 meses móvil.

INGRESO DESCUENTO

IMPORTANTE

- Siempre ingresar descuento correspondiente.

CONDICIONES GENERALES OFERTA MULTILÍNEAS

• Vigencia: 01 al 30 de Junio, ambas fechas inclusive.	• Descuento es exclusivo para PORTABILIDAD (de prepago a postpago y de postpago a postpago) con un mínimo de 2 y hasta 6 líneas contratadas.	• Oferta aplica para planes Móvil 300 (MMLL020) y Móvil Play 400 (MMLL0022).
• Oferta consiste en un 50% de descuento durante 6 meses sobre el cargo fijo normal del plan.		• Para mantener los descuentos, el cliente debe mantener al menos 2 de las líneas que dieron origen a la promoción.
• Valores sujetos a reajuste de IPC.	• PROMOCIÓN SUJETA A EVALUACIÓN COMERCIAL. El límite de crédito indicará si el cliente califica al Plan y el máximo de líneas a contratar.	• Descuento aplica para persona natural.
		• Las plataformas están asociadas al RUT titular de las líneas. Por lo tanto, se tiene acceso a 1 cuenta por plataforma. Paramount+ se podrá reproducir hasta en 2 dispositivos simultáneamente. MAX se podrá reproducir hasta en 2 dispositivos simultáneamente.

*Recuerda verificar precios políticas vigentes en el plan comercial.

INGRESO DESCUENTO

- **Descuento por cargar en Andes:** Descuento venta 50%× 6 meses móvil.
- El descuento debe **ser ingresado por el ejecutivo para cada línea.** No se ingresa automáticamente.

IMPORTANTE

- El descuento debe ser ingresado para cada línea el mismo día del ingreso de la venta. En caso contrario, **la venta será descomisionada.**
- Las ventas en donde se ingrese el descuento a una solo línea **serán descomisionadas.**
- **El descuento debe ser ingresado para cada línea con el mismo plan.** En caso contrario, planes mixtos, la venta será descomisionada.

PLATAFORMAS DE STREAMING

 **Ahora tu plan Móvil Play 400 incluye MAX y Paramount+**

Accede a tus series y películas favoritas además de contenido exclusivo con la nueva adición de MAX a VTR móvil.



*Suscripción a MAX es el Plan Básico con Anuncios.

CONTENIDO IMPERDIBLE EN max

Estrenos	Oscars 2024	Series	Nueva serie
Películas		Series	

Paramount+
Contenido único para toda la familia





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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

La bolsa de Datos 100 GB esta disponible solo para clientes nuevos. Esta afirmación es:

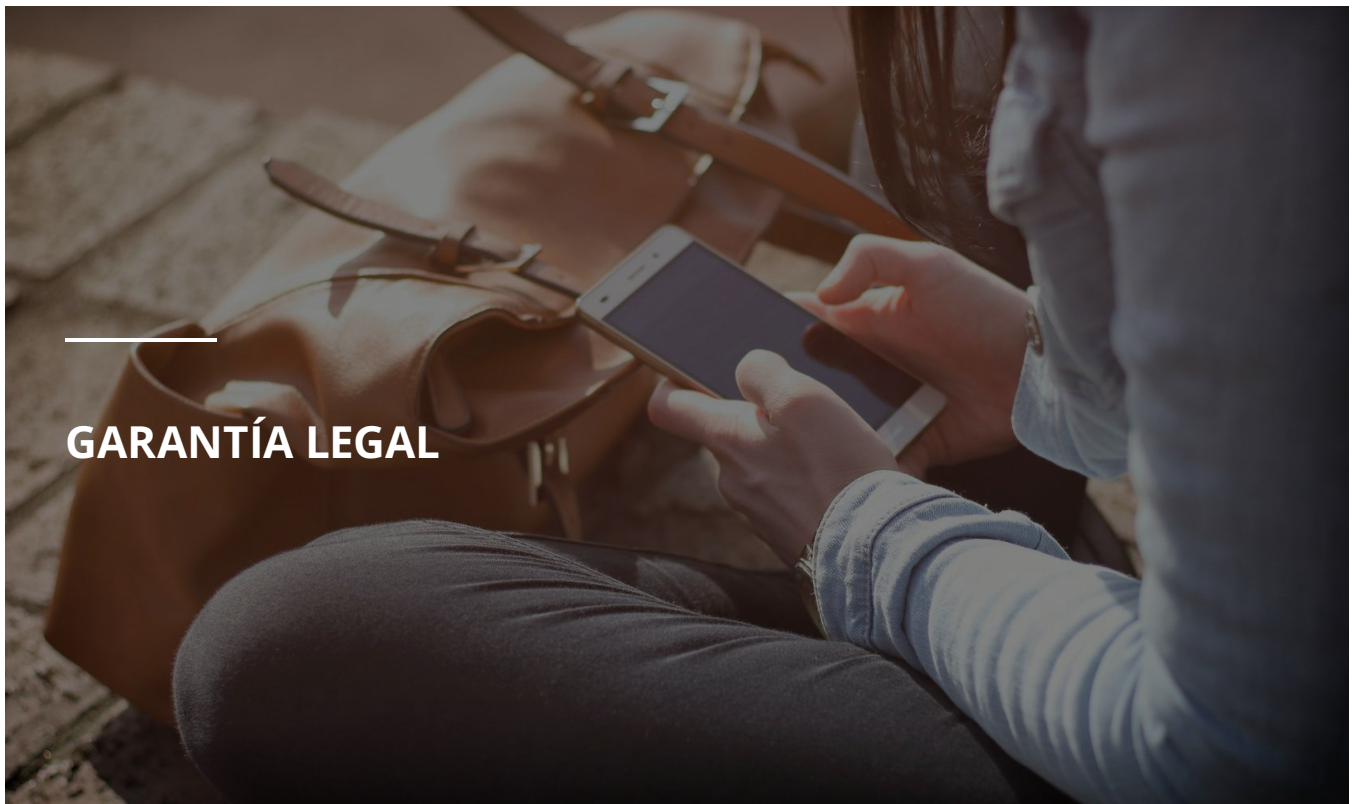
☐

Falso

☐

Verdadero

DEVOLUCIÓN EQUIPO MÓVIL EN GARANTÍA



GARANTÍA LEGAL

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Esta atención aplica para las **primeras líneas presenciales**.
- Esta atención la puede solicitar el **Titular o Tercero con Poder Notarial**.

- El ejecutivo de atención presencial, deberá enseñar al cliente, el equipo móvil en el showroom de la Sucursal o en el material que proporciona VTR.COM para que el cliente tenga presente las características del equipo que desea adquirir.
- El ejecutivo debe **recomendar al cliente**, realizar el cambio de equipo en el momento y el monto pagado (por concepto de cuota inicial o compra) sea abonado para el equipo de reemplazo.
- El cliente puede solicitar la **devolución del pago por concepto de cuota inicial o pago total** por el equipo, sólo en caso que el cliente decide optar por la opción de Devolución de dinero. Para revisar el procedimiento de [ABONO Y DEVOLUCIÓN DE SALDOS A FAVOR](#).
- El ejecutivo, en conjunto con el cliente, **deberá hacer las pruebas necesarias** con el equipo para descartar inconvenientes una vez fuera de la sucursal. Entre las pruebas que puede realizar es revisar el funcionamiento de la cámara frontal y trasera, revisar el volumen, luminosidad de la pantalla, entre otras.
- Si el cliente **no desea abrir la caja del equipo al momento de la venta**, se le debe indicar que, si el aparato presenta fallas, este deberá ser ingresado a Servicio Técnico Móvil para validar la falla, sin excepciones.
- El equipo que desea cambiar, **debe retornar a la sucursal con todos los accesorios** en excelente estado, sin cuentas configuradas y, en lo posible, la caja original, para que aplique la Devolución por Garantía Legal original (la imei debe coincidir con la del equipo vendido).
- VTR trabaja con Centros de Reparación autorizados y certificados por las mismas marcas comercializadas.
- Una vez diagnosticado el equipo, **en caso de tener una falla de origen**, el fabricante reparará el terminal o lo cambiará por otro del mismo modelo.
- **Los informes técnicos bajo Resolución:** Actualización de Software, Falla no encontrada o Devolución sin reparar, no aplican para Garantía Legal.
- Si el Centro de Reparación **envía un nuevo equipo al cliente**, se **renueva la garantía legal** de 180 días.
- El equipo reparado o cambiado será despachado a la Sucursal donde se ingresó el Servicio Técnico.
- El procedimiento de [CONVIVENCIA DE ÓRDENES](#) indica la compatibilidad de este con otros requerimientos.
- En las condiciones de garantía del fabricante de cada equipo, se menciona explícitamente que los cambios de equipo se realizarán usando equipos nuevos o refaccionados, por tanto, el equipo puede ser devuelto sin el empaque original.

DEBES SABER

GARANTÍA LEGAL: La garantía legal o (6x3) cubre los 180 días corridos desde de la venta, en dónde el cliente tiene 3 opciones para elegir en caso de que su equipo móvil se encuentre defectuoso por causa no atribuible al cliente.

- DEVOLUCIÓN DEL DINERO.
- CAMBIO DEL PRODUCTO.
- REPARACIÓN GRATUITA.

GARANTÍA LEGAL

La opción que el cliente elija para hacer valer la Garantía Legal se puede solucionar de las siguientes maneras:

DEVOLUCIÓN POR DOA:

Es cuando en el momento de la **venta o en un cambio** de Equipo Móvil, el ejecutivo **comprueba que el equipo presenta una falla cosmética o de funcionamiento**. Esto no aplica para Delivery.

- El cliente debe permanecer en la sucursal para que se aplique la **DEVOLUCIÓN POR DOA**
- **Se acepta devolución:** 1 hora o menos desde el pago al contado o de la cuota inicial por contrato de arriendo presencial en Sucursal
- El cliente puede solicitar el **cambio por otro equipo con las mismas características** ofertadas, o bien, **devolución del dinero** que pagó por concepto de cuota inicial o valor total.
- Equipo es restituido con Empaque, Accesorios y Configuración Original
- Equipo debe tener una falla mecánica o cosmética evidente

- ❌ La **DEVOLUCIÓN POR DOA** no aplica para casos en que el cliente se muestre disconforme con características como color del modelo, intensidad del brillo de la pantalla, o volumen del sonido, entre otras.
- ❌ El retracto no se puede solicitar por Call Center o vía Chat.
- ❌ No se puede reemplazar ningún componente del equipo nuevo por los del equipo defectuoso.

RETRACTO CANAL REMOTO: —

Si un cliente realiza la adquisición de su equipo móvil a través de un **canal no presencial y su equipo fue entregado mediante Delivery**, tiene por ley el **Derecho a RETRACTO**, es decir, arrepentirse de la compra dentro de un plazo de 10 días de corrido desde que se celebró el contrato. Los motivos que aplican para el cambio son:

- Equipo no funcione o esté dañado.
- No cumpla con las características técnicas descritas en la publicidad.
- No le haya gustado el diseño o color.
- Desista o sea rechazada la portabilidad.
- Se acepta devolución: 10 días o menos desde la venta o contrato de arriendo.

EXEPCIÓN JEFE DE SUCURSAL: —

Cambio de equipo **excepcional autorizado por Jefatura de Sucursal con 180 días o menos desde la fecha de venta**. En caso de ausencia, esta excepción puede ser delegada a Coordinadores de la sucursal. Todos los cambios serán auditados por el área de Terminales.

- **DESPERFECTO O FALLA COSMÉTICO:** Es cuando se identifica que el equipo móvil presenta algún golpe o marca visible.

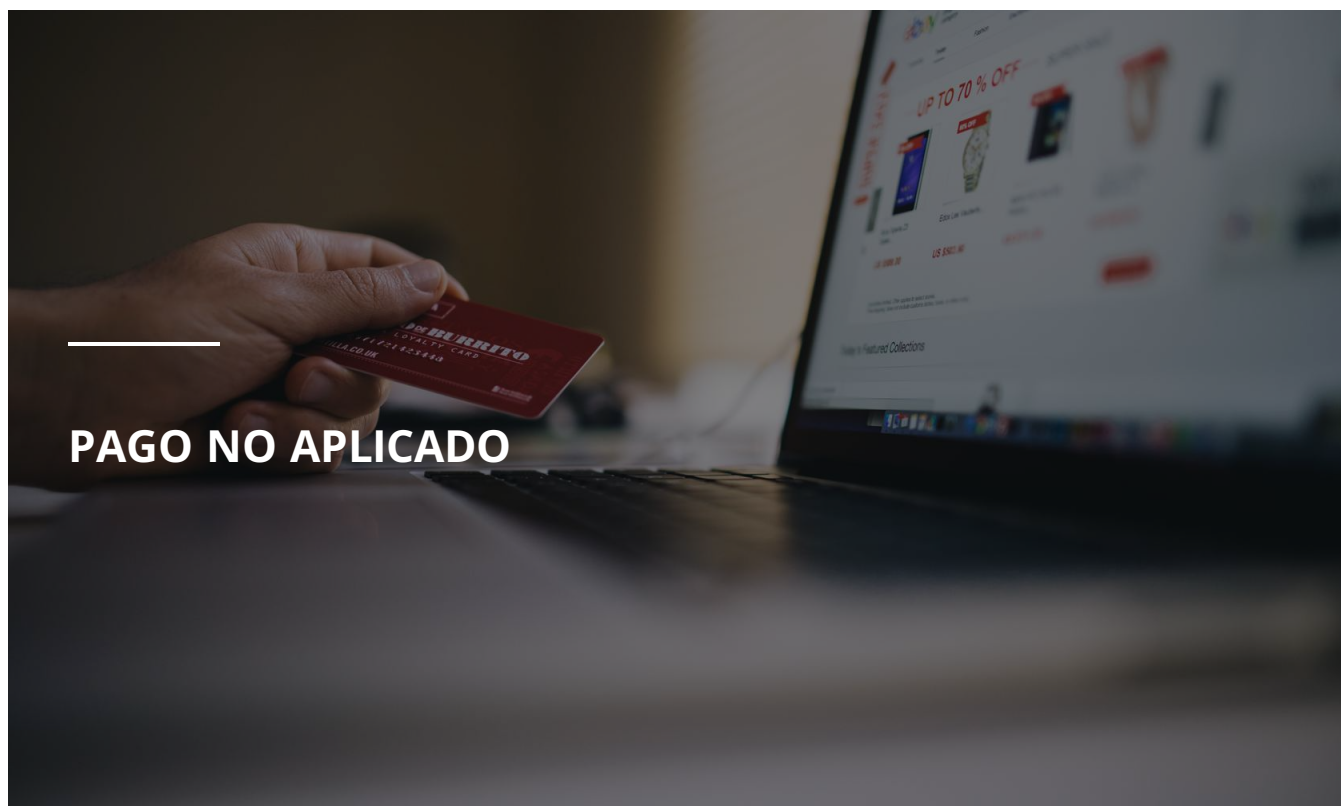


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTE CON PAGO



PAGO NO APLICADO

Este procedimiento te ayudará con clientes que indica que pagó su boleta, pero no han activados sus servicios o no se ve reflejado el pago.

ALCANCE

Esta atención puede ser entregada al titular o tercero (usuario del servicio)

DEBES SABER

Para los casos donde se debe adjuntar el comprobante del pago, en el Canal de WhatsApp (NO VOZ), el cliente puede adjuntar el comprobante vía WhatsApp o mail. Este comprobante siempre debe ser legible para poder posteriormente revisar todos los campos.

VERIFICA PRECONDICIONES

- Consulta con el cliente ¿Cuál fue la boleta (mes y dirección) y fecha en que realizó el pagó?
- Verifica en la Jerarquía de cuentas cuántas direcciones tiene el cliente e identifica cuál es la cuenta afectada

GESTIÓN

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

VERIFICAR SI EXISTE SALDO PENDIENTE DE PAGO

1. Ingresa a la cuenta de facturación para verificar si la boleta que indica el cliente aparece pagada o no.

- **Saldo pagado** ► Revisa en la cuenta de cliente si el servicio está activo o suspendido:

- **Servicio activo** ➤ Informa al cliente que no presenta deuda. Puedes apoyarte con el siguiente script: *"Sr. XXX le informo que la boleta correspondiente al mes XXX por \$xxxxx aparece en nuestros sistemas pagada el día XXX y sus servicios se encuentran activos"*

Importante: Si cliente indica no tener servicios aun estando comercialmente activos, debes seguir el procedimiento técnico que corresponda.

- **Servicio suspendido** ➤ resuelve según la información de la pestaña CLIENTE CON SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA de la publicación
- **Saldo pendiente de pago** -> Continúa con la revisión del PASO 2

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

VERIFICAR MÉTODO DE PAGO

1. Revisa en la vista 360 de la cuenta de facturación, cuál es el método de pago que tiene asociado.

! De todas formas puedes consultarlo al cliente para confirmar cuál fue el método de pago utilizado

a) **Medio pago no contratado y Pago automático** ➤ Continúa la revisión en el PASO 3

b) **Pago automático** ➤ Verifica que el PAC- PAT esté activo. Apóyate en la publicación [REVISAR MODALIDAD DE PAGO \(PAC – PAT\)](#).

c) **Descuento por planilla** ➤ Deriva al cliente a la entidad de su convenio del que es parte para que pueda revisar el detalle del descuento que se le realiza

Cuenta: 198923694967 | Portal del cliente

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas

Lista de clientes Lista de clientes Subclase: Móvil Cambio de Titularidad: L1

Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos

Siguiente mejor Acción Sin registros

Ci Re Acción

Perfil de facturación 1 - 1 de 1

Nombre	Método de pago	Medio de factura	Día de facturación
198923694967	Medio Pago no Contratado	Electrónico	19

Productos Instalados 1 - 2 de 2

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Producto Estado Fecha de instalación Vigente desde

Actividades 1 - 5 de más de 5+

Id Actividad	Descripción
1-2EGNISJC	Integration Id.migra.801929645, Operacion REFRESH TODAS, Correlacion:0003694411 Reset / F
1-2JOXKZWL	La actividad ID '1-2JQ9PX0' asignada a usuario 'CRALVAREZ' no ha sido finalizada en pAlarma
1-2JQ9PX0	La actividad ID '1-2JDTGADP' asignada a usuario 'LCARDONA' no ha sido finalizada en pAlarma
1-2JDTGADP	La actividad ID '1-2JD56MZN' asignada a usuario 'SRODAS' no ha sido finalizada en plazAlarma
1-2LFB8TMIY	La actividad ID '1-2LEQGLGG' asignada a usuario 'HCAROR' no ha sido finalizada en plazAlarma

Pedidos 1 - 5 de más de 5+

Estado	Motivo de cancel	Fecha de creació	Tipo de pedido	Modalidad de Ver	Nº de Pedido
Pendiente		18/08/2022 12...	Modificación	Fija	1-2047217139
Completada		24/07/2022 18...	Reanudación	Móvil	1-2035592243

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

CONFIRMAR SI EL PAGO SE HIZO POR ERROR EN OTRA CUENTA

- Si el cliente sólo **posee una cuenta de facturación**, continúa al PASO 4
- En caso que el cliente **posea más de una cuenta de facturación**, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas.
 - Monto y fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a cuenta distinta** ➤ resuelve según la información de la pestaña **TRASLADO DE PAGOS** de la publicación

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

REVISAR SI EXISTE PAGO ASIGNADO CORRECTAMENTE

1. En la **pestaña Pagos** de la cuenta de facturación, revisa si aparece **el total pagado en la columna SIN ASIGNAR**

2. **Verifica además que exista un saldo a favor** (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente pero no fue asignado al saldo).

a) Existe pago sin asignar ➤ Resuelve según la información de la pestaña **PAGO NO ASIGNADO** de la publicación

b) NO existe pago sin asignar ➤ Resuelve según la información de la pestaña **PAGO NO APLICADO** de la publicación

3. Revisar en la cuenta de facturación del cliente, Pestaña pagos, si cliente tiene reversa de pagos. En la columna **REVERSADO** estará marcado con una **"Y"**.

a) Existe reversa de pagos -> Resuelve según la información de la pestaña **REVERSA DE PAGO** de la publicación

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 14361792-0 | Portal del cliente: 14361792-0 | Pagos

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas Perfil de facturación

Perfil de facturación Estado: [Barra de progreso] 1 de más de 1+

Resumen del saldo 1 de más de 1+

Refrescar

Saldo: 958,381.00

Ajustes/pagos no aplicados: -643,990.00

Vence ahora: 14,391.00

Disputas no resueltas: 0.00

Movimientos no facturados: 0

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

Pagos 1 de más de 1+

Refrescar

Número de pago	Fecha de pago	Método de pago	Importe del pago	Número de confirmación	Asignado	Sin asignar	Reversado	Entidad recaudadora
PI-16751093	12/05/2021	Efectivo	-643,990.00	PI-16751093	0	-643,990		CAJAVECINA

Pagos									
Refrescar									
Número de pago	Fecha de pago	Método de pago	Importe del pago	Número de conf.	Asignado	Sin asignar	Reversado		
PI-8119167	06/01/2020	Efectivo	\$41,942	PI-8119167	-41942	0		SERVING	
PI-8573808	05/02/2020	Efectivo	\$42,487	PI-8573808	-42487	0		SERVING	
PI-6089824	03/03/2020	Efectivo	\$42,487	PI-6089824	-42487	0		SERVING	
PI-6823020	08/04/2020	Efectivo	\$41,116	PI-6823020	-41116	0		SERVING	
PI-7039842	04/05/2020	Efectivo	\$42,487	PI-7039842	-42487	0		SERVING	
PI-7541774	06/06/2020	Efectivo	\$42,487	PI-7541774	0	0		SERVING	

PAGO NO APLICADO

IMPORTANTE

LOS LUGARES DE PAGO TIENEN TIEMPO DE APLICACIÓN DETERMINADO

- **Pagos en Sucursal VTR / VTR.COM (Pago express y Sucursal Virtual) >** Tiempo de aplicación de 72 horas hábiles
- **Pagos en recaudadores externos >** Tiempo de aplicación de 48 horas hábiles
- **NO se debe ingresar ticket en Helpdesk.** Este tipo de casos deben ser escalados a través de una Solicitud de servicio, apóyate con la sección **"GESTIÓN"**.

VERIFICA PRECONDICIONES

Revisa si **el servicio está suspendido o próximo a suspenderse**

GESTIÓN

1. **Servicio suspendido ►** Ingresa una inhibición de cobranza

- **Servicio próximo a suspenderse ►** Si dentro de los próximos 6 días los servicios se suspenderán también ingresa una Inhibición de cobranza.
- Para ingresar la fecha de inhibición, debes calcular los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta

! Importante:

Si cliente ya fue inhibido y se vuelve a contactar por mismo motivo, infórmale que su pago aún no se ha regularizado ya que superó el plazo del recaudador, y que para poder escalar correctamente es necesario que nos envíe el comprobante de pago. NO se debe volver a ingresar una nueva inhibición sin tener el comprobante.

- Para revisar comprobante debes validar que el número de cliente sea el mismo que la cuenta de facturación.
- Para realizar la inhibición (si cliente no ha tenido por mismo motivo) no es necesario pedir el comprobante de pago al cliente. En primera instancia:

2. Verifica si el pago está realizado dentro del plazo del recaudador. Para esto,

- Indaga cuál fue el medio de pago del cliente
- Si el pago está dentro del plazo de aplicación, informa al cliente:
"Sr(a) XXX, el pago realizado por el recaudador XXX tiene un tiempo de aplicación de XX horas, por tanto está dentro del plazo. De todas formas, ten la tranquilidad que tu servicio no sufrirá cortes"

3. **Si el pago está fuera del plazo del recaudador, explicar al cliente que para solucionar su inconveniente es necesario que envíe el comprobante de pago a tu correo corporativo para así escalarlo al equipo resolutor.**

! Si el cliente indica que no tiene el comprobante, indicarle que nos puede volver a contactar cuando tenga el comprobante.

Comprobante de pago recepcionado

4. Una vez recibido el comprobante, **ingresa una solicitud de servicio y envía un mail**

- **CUENTA:** Facturación
- **TIPO:** Cuenta
- **ÁREA:** Recaudación
- **SUBÁREA:** Pago no aplicado
- **DESCRIPCIÓN:** lugar y fecha de pago, monto pagado

Adjunta el comprobante de pago a la solicitud de servicio ingresada

Completa además los campos obligatorios de la Solicitud

Sólo en casos en que NO puedas ingresar el comprobante de pago en la solicitud de servicio, envía un mail:

- DESTINATARIO: bpovtr@evertecinc.com y escalamiento.recaudacion@vtr.cl
- ASUNTO: ESCALAMIENTO PNA ANDES N° SS/N° CUENTA CLIENTE/RUT CLIENTE
- CUERPO DE CORREO: Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada
- Informa al cliente que su caso fue escalado y cuál será el tiempo de respuesta:
- **Con Inhibición:**
"Sr(a) XXXX ya fue gestionado tu caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Ten la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"
- **Sin inhibición:**
"Sr(a) XXXX ya fue gestionado tu caso, el cual se regularizará antes del vencimiento de su boleta. Ten la tranquilidad que tu servicio no se verá afectado"

Si el pago aún no se refleja en la cuenta y el plazo entregado no se cumplió, realiza los siguientes pasos:

ESCALA PASO 1 —

1. Confirma si la solicitud de servicio de pago no aplicado fue ingresada y su estado

- **Solicitud no fue ingresada** ➤ Deberás realizar todo el proceso anteriormente descrito
- **Solicitud finalizada** ➤ Revisa el cierre de la actividad. Si la Solicitud no fue gestionada o finalizada sin gestión y el pago continúa sin aplicarse envía un mail:
 - **DESTINATARIO:** escalamiento.recaudacion@vtr.cl con copia a bpovtr@evertecinc.com
 - **ASUNTO:** PNA NO RESUELTO// N° SS/N° CUENTA // RUT CLIENTE
 - **CUERPO DE CORREO:** Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada

ESCALA PASO 2

2. **Verifica el estado de los servicios**; si estos se encuentran suspendidos o próximos a suspenderse (en los próximos 6 días) **ingresa una Inhibición de cobranza**, calculando los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta.

! Si el cliente nos vuelve a contactar porque el escalamiento anterior no fue respondido, envía nuevamente un mail, pero esta vez a otro destinatario:

- **DESTINATARIO:** escalamiento.recaudacion@vtr.cl con copia a margarita.henriquez@clarochile.cl; claudio.palma@clarochile.cl; bpovtr@evertecinc.com; alejandra.torressalgado@vtr.cl
- **ASUNTO:** PNA NO RESUELTO// N° SS/N° CUENTA // RUT CLIENTE
- **CUERPO DE CORREO:** Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada

Informa al cliente que su caso fue escalado y cuál será el tiempo de respuesta:

Con Inhibición:

"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"

Sin inhibición:

"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará antes del vencimiento de su boleta. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"

CLIENTE CON PAC PAT RECLAMA POR PAGO NO APLICADO debes guiarte por la publicación [PAGO AUTOMÁTICO \(PAC -PAT\)](#).



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N.º 06 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 06!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR