



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°02 - MÓVIL CLARO

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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



UNIDAD 1: MIGRACIÓN INICIAL DE CLIENTES VTR MÓVIL A CLARO



UNIDAD 2: INGRESO DE RECLAMO - FRONT



UNIDAD 3: TROUBLESHOOTING TÉCNICO MÓVIL



DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: MIGRACIÓN INICIAL DE CLIENTES VTR MÓVIL A CLARO



Detallar cómo atender a clientes VTR Móvil que reciban comunicaciones de migración o que ya fueron migrados a Claro, resolviendo dudas comerciales y/o técnicas garantizando una experiencia positiva durante el proceso de integración.

IMPORTANTE EN LA ATENCIÓN:

- Como parte del proceso de integración entre ambas marcas, todos los clientes de VTR Móvil estarán siendo migrados gradualmente a Claro para unificarnos como compañía y entregar así la mejor experiencia en red, cobertura y beneficios.
- Los clientes migrados a Claro **mantendrán su número telefónico como también el valor y las mismas condiciones comerciales que mantenían en VTR.**
- La comunicación a clientes VTR móvil tendrá distintas etapas informando el proceso de migración:
 - **Proactiva:** Información enviada días previos a la migración indicando contexto y fecha de migración (envío por Mail) e instrucciones a seguir (envío por SMS).
 - **Día 0:** Información de migración realizada (envío por SMS) y envío de claves provisionarias (envío por Mail)
 - **Día 1 migración:** Bienvenida a Claro Móvil (mail y WhatsApp) Para revisar el correo informativo enviado a los clientes haz clic [**AQUÍ**](#)

ATENCIÓN CLIENTE PRE MIGRACIÓN:

CLIENTE DESEA CONFIRMAR INFORMACIÓN RECEPCIONADA

Para los casos en que el cliente se contacte para preguntar y/o confirmar la información enviada, apóyate con el siguiente script:

“Sr(a) XX efectivamente su línea formará parte de Claro como parte del proceso de integración entre ambas compañías. Esto es una excelente noticia para usted, ya que a contar de la fecha informada podrá disfrutar de una red completamente renovada con mayor cobertura, mejor estabilidad y acceso a tecnología 5G.

Además, acceso a beneficios de Claro Club en gastronomía, cines, farmacias y muchos otros comercios asociados, como también eventos exclusivos en Claro Arena y acceso a Roaming en 51 países dependiendo del plan contratado “

CLIENTE RECLAMA POR INFORMACIÓN DE MIGRACIÓN (Disconforme con migración)

1. Si cliente manifiesta disconformidad o molestia por la información enviada, apóyate con el siguiente script de contención:

"Sr(a) comprendo completamente su inquietud. Para darle tranquilidad, formar parte de Claro trae muchos beneficios ya que accederá a una red renovada con mejor cobertura y acceso a tecnología 5G. Con este cambio mantendrá su mismo número y las mismas condiciones comerciales y económicas que tenía con VTR, sumando además todos los beneficios de pertenecer a Claro como acceso a Claro Club con convenios en cines, farmacias, gastronomía y muchos otros comercios asociados, también eventos exclusivos en Claro Arena y acceso a Roaming en 51 países dependiendo del plan contratado "

2. Si cliente continua con su disconformidad y solicita dejar un reclamo, apóyate en la publicación [Ingreso de Reclamo](#).

3. Si cliente continua con su disconformidad y solicita dar de baja su línea, apóyate con la publicación Baja de Servicios.

ATENCIÓN CLIENTE POST MIGRACIÓN:

CLIENTE DESEA CONFIRMAR MIGRACIÓN REALIZADA

CLIENTE RECLAMA POR INFORMACIÓN DE MIGRACIÓN
(DISCONFORME CON MIGRACIÓN)

Informa a cliente con el siguiente script:

"Sr(a) XX efectivamente su línea ahora forma parte de Claro como parte del proceso de integración entre ambas compañías. Esto es una excelente noticia para usted, ya que a contar de hoy podrá disfrutar de una red completamente renovada con mayor cobertura, mejor estabilidad y acceso a tecnología 5G.

Además, acceso a beneficios de Claro Club en gastronomía, cines, farmacias y muchos otros comercios asociados, como también eventos exclusivos en Claro Arena y acceso a Roaming en 51 países dependiendo del plan contratado "

CLIENTE DESEA CONFIRMAR MIGRACIÓN REALIZADA

CLIENTE RECLAMA POR INFORMACIÓN DE MIGRACIÓN
(DISCONFORME CON MIGRACIÓN)

Para estos casos apóyate con el siguiente script:

"Sr(a) comprendo completamente su inquietud. Para darle tranquilidad, formar parte de Claro trae muchos beneficios ya que accederá a una red renovada con mejor cobertura y acceso a tecnología 5G. Con este cambio mantendrá su mismo número, mismas condiciones comerciales y económicas que tenía con VTR, sumando a demás todos los beneficios de pertenecer a Claro como acceso a Claro Club con convenios en cines, farmacias, gastronomía y muchos otros

comercios asociados, también eventos exclusivos en Claro Arena y acceso a Roaming en 51 países dependiendo del plan contratado "

1. Si cliente continua con su disconformidad y solicita dejar un reclamo, apóyate con la publicación **Ingreso de Reclamo – FRONT**.
2. Si cliente continua con su disconformidad y solicita dar de baja su línea, apóyate con la publicación **Baja de Servicios**.

CLIENTE CONSULTA DUDAS COMERCIALES

Para los casos en que el cliente presente dudas comerciales respecto a su plan y características actuales en Claro o del que mantenía en VTR (Nombre plan, valor, ciclo, características, etc.), debes apoyarte con la máscara de [Transición móvil VTR a Claro](#) (Clic derecho "**guardar vinculo como**")

Paso 2

Ingresa el PCS a consultar

Paso 3

Claro | **vtr**
Juntos construimos futuro

Transición móvil VTR a Claro

Instrucciones de uso

1. Ingresa el rut del cliente
2. Compara las características que tenía el cliente en VTR con las actuales de Claro

	Rut	199525999
Nombre Cliente	MAIKOL ALESSANDER PEQA ROCHA	

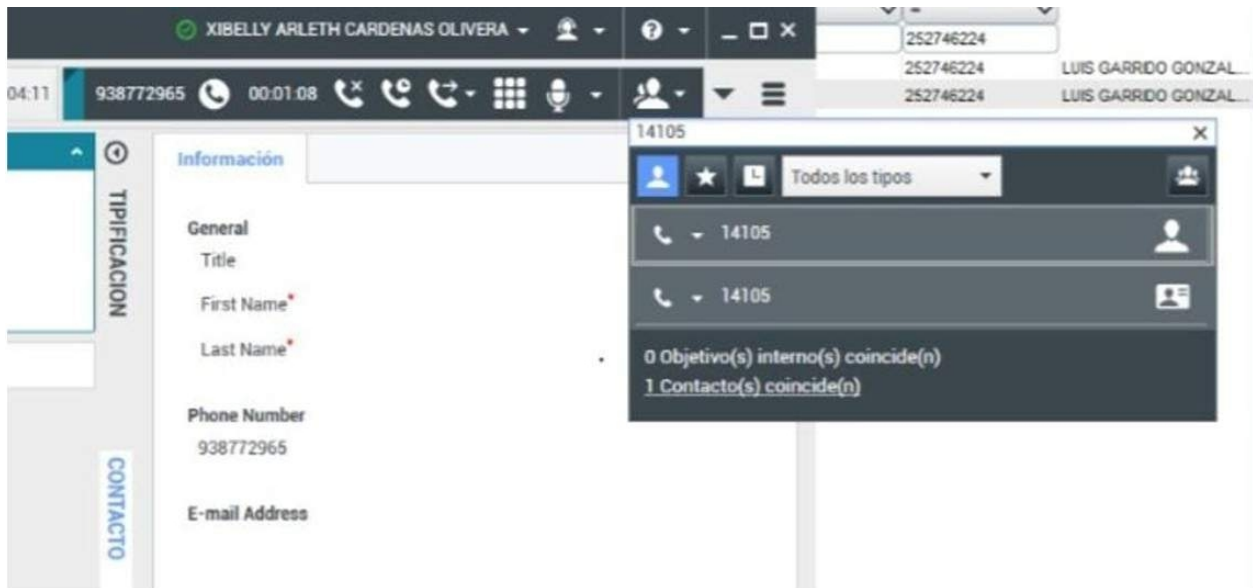
	Anterior	Actual
Nombre Plan	Móvil 150	09 2025 Plan 300 - 09 VTR
Valor	\$10.974	\$9.990
Ciclo	15	16
GBs	100	100
Minutos	Libres a 300 números	Libres a 300 números
Roaming	20 min + 1 GB + 20 SMS	20 min + 1 GB + 20 SMS
RRSS	Libres	Libres
SMS	500	500
Extras	Claro club, Claro video, Claro drive	Claro club, Claro video, Claro drive

Información del plan con VTR
(nombre plan, valor, ciclo y características)

Información del plan con Claro
(nombre plan, valor, ciclo y características)

Revisa la información asociada para indicar al cliente

Paso 4



Para los casos en que el cliente tenga consultas con boletas VTR anteriores, debes transferir de **forma asistida al anexo 14105** los cuales tendrá acceso a la información del plan e histórico de boletas en VTR.

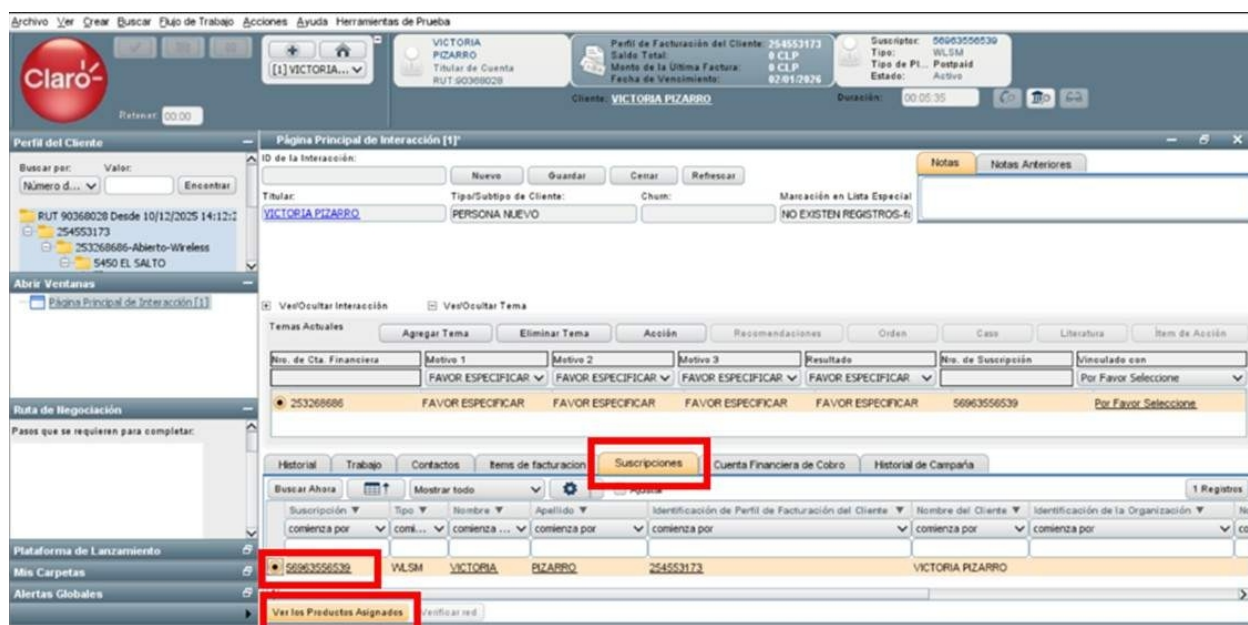
Apóyate con el siguiente script:

"Sr(a)XX. Permítame por favor un tiempo en línea para poder transferir la llamada al área especializada donde con gusto resolverán sus dudas comerciales con VTR."

CLIENTE PRESENTA INCONVENIENTES TÉCNICOS POSTERIOR A LA MIGRACIÓN

1. Indícale al cliente que reinicie su dispositivo móvil para que pueda actualizar su señal y conecte a la red de Claro.
2. Si cliente indica que aún presenta inconvenientes, apóyate con el procedimiento de **Troubleshooting Técnico Móvil**

Paso 2



Importante: Si es un cliente migrado desde VTR Móvil, revisa si tiene simcard VTR o Claro en ONE. De esto dependerá si podemos activar VoLTE o no para mejorar su experiencia en llamadas.

- Ingresas a la pestaña **"Suscripciones"** de ONE.
- Selecciona el PCS en consulta
- Ingresas a la sección **"Ver los Productos Asignados"**

Paso 3

The screenshot displays the Claro system interface for customer VICTORIA PIZARRO. The interface includes a top header with the Claro logo, a search bar, and a navigation menu on the left. The main content area is divided into several sections:

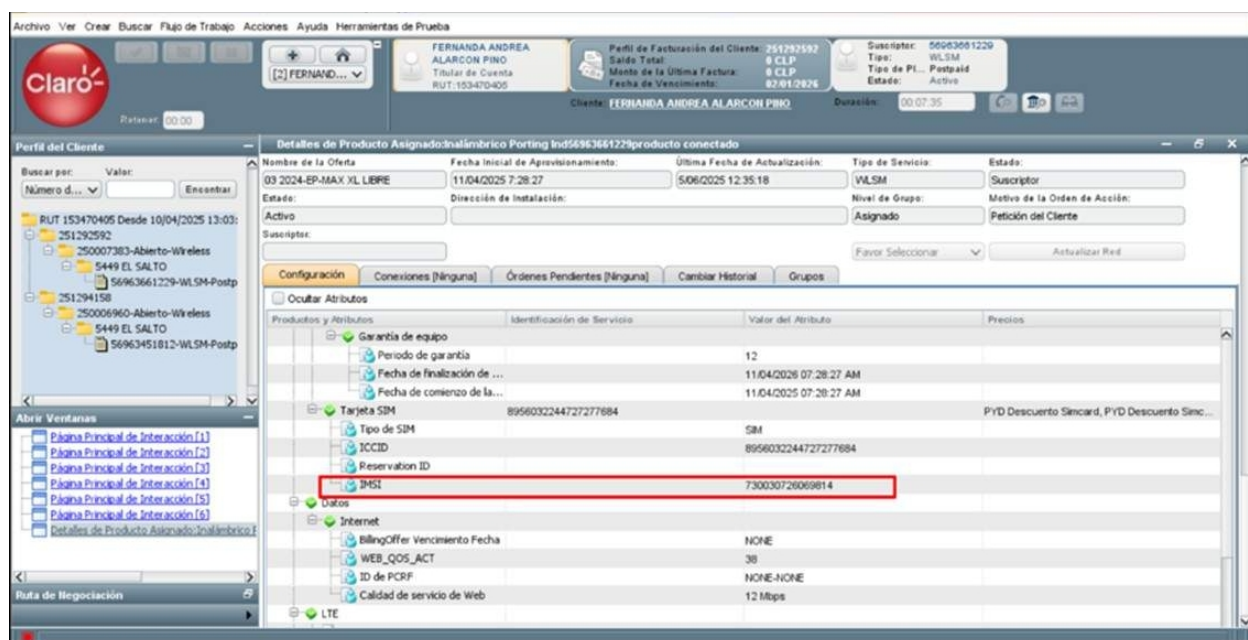
- Perfil del Cliente:** Includes fields for "Buscar por:" (Valor), "Número d.:", and "Encontrar:". Below this, there are links for "RUT 90368028 Desde 10/12/2025 14:12:2", "25453173", "25326686-Abierto-Wireless", and "5450 EL SALTO".
- Detalles de Producto Asignado:** Shows the product "Inalámbrico Porting Ind5696355653" and its status "producto conectado". It includes fields for "Nombre de la Oferta", "Fecha inicial de Aprovechamiento:", "Última Fecha de Actualización:", "Tipo de Servicio:", "Estado:", "Estad:", "Dirección de Instalación:", "Nivel de Grupo:", "Motivo de la Orden de Acción:", and "Favor Seleccionar".
- Configuración:** A tabbed interface with options for "Conexiones (ninguna)", "Órdenes Pendientes (ninguna)", "Cambiar Historial", and "Grupos".
- Ocultar Atributos:** A table listing various attributes and their values.

Productos y Atributos	Identificación de Servicio	Valor del Atributo	Precios
Bolsas Adicionales Roaming			
Descuentos Automáticos			
PVD CF			PVD_A FIDE 8 Por ciento por Siempre
Descuentos no prorrateados			
Policy Claro UP			
Equipo & Tarjeta Sim			
Tarjeta SIM	8956080174009505893	730080100950589	PVD Descuento Simcard Portabilidad, PVD Desc...
IMSI			
Reservation ID			
Tipo de SIM		SIM	
ICCID		8956080174009505893	
de Equipo	869631075581930		
Nombre de equipo			
Tipo de adquisición		Propio	
Equipo Rango			
Reservation ID			

d) Dirígete a la sección **"Equipo & Tarjeta SIM"** y revisa el IMSI asociado.

e) IMSI inicia con **"73008xxxxxxxxx"**: Indica que cliente mantiene simcard VTR y **NO** se debe activar VoLTE.

Paso 4



f) IMSI inicia con “73003xxxxxxxxx”: Indica que cliente ya cuenta con simcard Claro y **SI se podrá activar VoLTE.**

3. Si luego de aplicar el Troubleshooting Técnico cliente aún mantiene los inconvenientes, recomienda cambiar su Simcard por una Claro:

“Sr(a) XX, para poder mejorar su experiencia de navegación y conexión, le sugerimos cambiar su simcard sin costo alguno para usted en cualquiera de nuestras sucursales de Claro. Si gusta le puedo indicar la sucursal más cercana a su domicilio o al lugar en que se encuentre”

CLIENTE PRESENTA INCONVENIENTES CON APP MI
CLARO O SUCURSAL VIRTUAL.

CLIENTE PIDE DERIVACIÓN A ATENCIÓN HOGAR VTR

Para estos casos apóyate con el procedimiento actual de [Sucursal Virtual](#) y/o [App Mi Claro](#)

CLIENTE PRESENTA INCONVENIENTES CON APP MI
CLARO O SUCURSAL VIRTUAL.

CLIENTE PIDE DERIVACIÓN A ATENCIÓN HOGAR VTR

Si el cliente tiene consultas de sus servicios hogar VTR y/o pide ser transferido a esta plataforma, apóyate con el siguiente script.

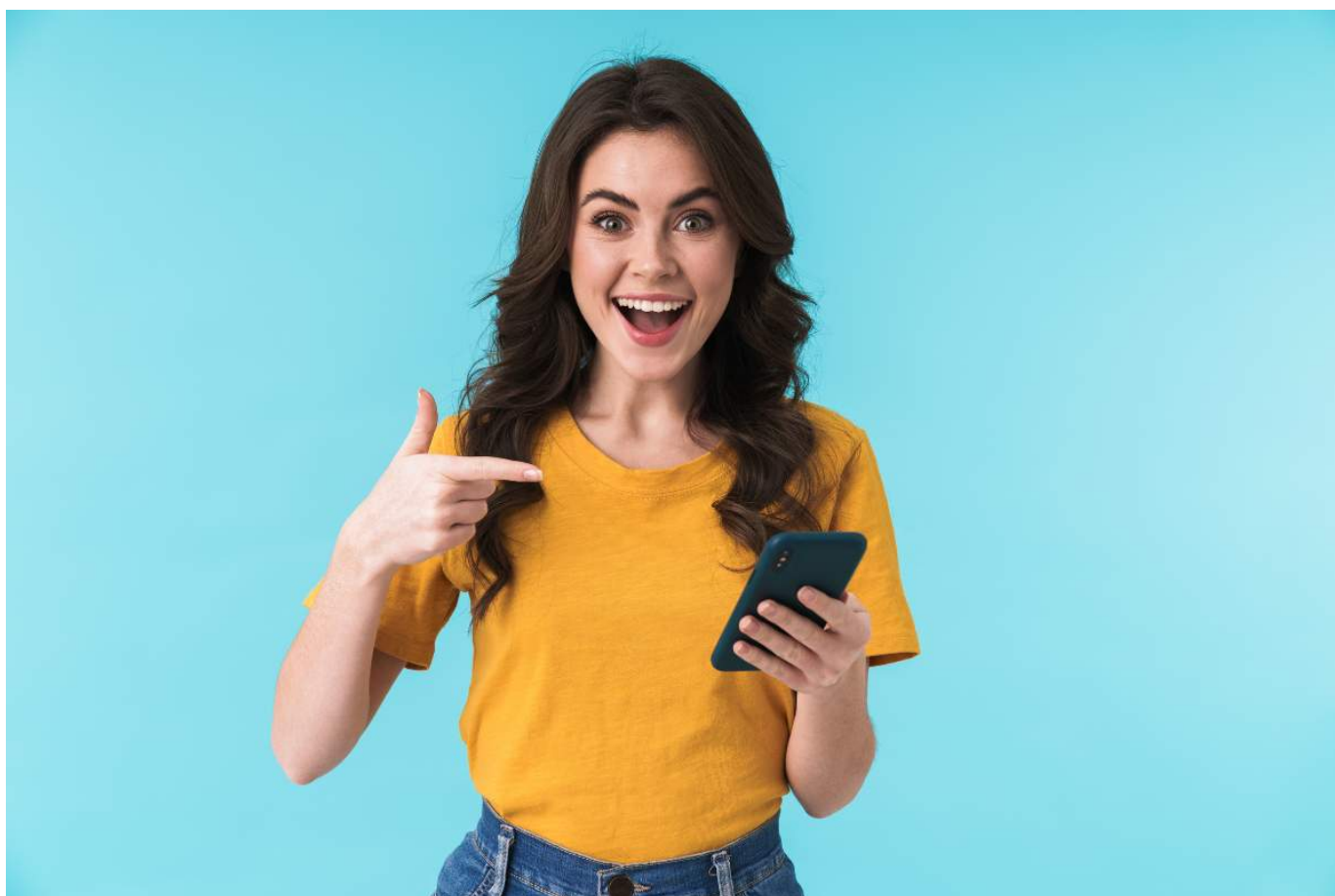
"Sr(a) XX, por el momento no puedo transferirle directamente al área hogar de VTR, por lo cual agradezco pueda contactarse al 600 800 9000 opción 1 para consultas técnicas y opción 2 para consultas comerciales y con gusto lo atenderán y resolverán su requerimiento. El horario de atención de la plataforma es de las 07 de la mañana hasta las 00:00 horas"



Para revisar preguntas frecuentes revisar [aquí](#).

CONTINUE

UNIDAD 2: INGRESO DE RECLAMO - FRONT



ALCANCE:

- ✓ El alcance de este procedimiento es para Sucursales, Call Center y Canales digitales (ClaroChile.cl)

✓ Esta atención se puede dar al Titular, Tercero usuario del servicio, incluso no cliente CLARO.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN:

Por normativa SUBTEL el cliente debe tener las siguientes opciones para recibir la respuesta a su reclamo: CARTA CERTIFICADA- EMAIL- SMS.

Antes de ingresar el reclamo, debes preguntar al cliente "¿A través de qué medio desea recibir la respuesta de su reclamo? Las opciones que tenemos disponibles son correo electrónico, SMS o carta certificada."

En caso de que la elección sea correo electrónico, siempre confirma con el titular de la cuenta que la dirección del correo esté vigente.

✓ Antes de ingresar el reclamo en sistema, SIEMPRE debes intentar resolver el inconveniente del cliente.

✓ Sólo si el cliente insiste en ingresar un reclamo, debes ingresarlo en ONE. Junto con el ingreso de un reclamo, debes gestionar la entrega de FUR.

✓ Ejecutivo, de acuerdo al alcance y atribuciones que posee, siempre debe HACER TODO LO NECESARIO para entregar una solución en el momento.

✓ Si resuelves el inconveniente en la atención, pero el cliente insiste en ingresar un RECLAMO, este igualmente lo debes ingresar junto con la entrega de FUR.

✓ Siempre debes validar si el N° de contacto y el correo electrónico son correctos, en caso contrario debes actualizarlo. Apóyate en la publicación [Creación de datos y modificación](#)

DEBES SABER:

Toma en cuenta:



1

Un reclamo se ingresa siempre y cuando el cliente EXPRESAMENTE indique que quiere ingresar un reclamo formal.

2

La respuesta de un reclamo debe ser gestionada y resuelta dentro de un plazo de 5 días hábiles.

3

Sólo el cliente RECLAMANTE puede solicitar la copia de la respuesta de reclamo. Se le entrega en PDF y es la copia del documento que le llegó previamente según el medio que solicitó el envío de la respuesta.

4

Los ESTADOS DE CIERRES para los reclamos a aplicar son: APROBADO y RECHAZADO.

5

Considerar que, en caso de atender a un NO CLIENTE, NO se puede entregar información personal o de los servicios instalados de un titular.

6

NUNCA debes ofrecer un reclamo en forma proactiva

INDAGA

PRECONDICIONES

1. ¿Cuál es la causa del reclamo?
2. ¿Intentó ingresar su reclamo a través de otro canal de Atención?
3. ¿Se le entregó lo solicitado o es un incumplimiento?

4. ¿Es posible que podamos resolver su solicitud en este momento?
5. ¿Cuándo ocurrió la atención que señala?
6. ¿Cuál fue el medio de contacto por el cual se comunicó con nosotros?
7. ¿Podría entregarme detalles de lo sucedido?
8. ¿Cuál fue la actitud o la acción que le incomodó o molesto?
9. ¿Cuál es el hecho denunciado y cómo ocurrió?

INDAGA

PRECONDICIONES

1. Verifica que el cliente no registre un reclamo en curso, por el motivo que está reclamando. Para eso debes revisar la pestaña "Trabajo" en la página principal de interacción de ONE, luego revisa lo siguiente:

- **Columna Identificación:** Muestra el número de caso, que sería el número del reclamo entregado al cliente. Los casos siempre comienzan con una letra C.
- **Columna Tipo:** indica si es un caso o una orden.
- **Columna Estado:** muestra si el caso está abierto o cerrado

2. En caso de que el reclamo este ingresado, informa a cliente lo siguiente:

"Sr xxxx, le informo que su reclamo N° Cxxxxx aún está siendo revisado, le recuerda que el plazo legal de solución es de 5 días hábiles, una vez respondido usted recibirá en su email la respuesta de este".

En caso, que no tenga reclamo ingresado por el mismo motivo, avanza hasta gestión.

Historial	Trabajo	Contactos	Items de facturación	Suscripciones	Cuenta Financiera de Cobro	Historial de Campaña	
● Cliente	○ Cuenta Financiera	○ Contacto					
Buscar Ahora			Mostrar todo			Ajustar	
▼ Identificación ▼	▼ Tipo ▼	▼ Título ▼	▼ Fecha de Vencimiento ▼	▼ Nivel 1 de Tipo de Caso ▼	▼ Nivel 2 de Tipo de Caso ▼	▼ Nivel 3 de Tipo de Caso ▼	▼ Estado ▼
1427758156A	Orden	Order for Co...	9/06/2021				Cerrado
C149444534	Caso		??	SERVICIO A CLIENTE	NO RECONOCE CAMBIO D...	N/A	Cerrado
C147458298	Caso	225797168ST	1/7/7	SOLICITUDES CASOS DE ...	Detener Cobranza	No Aplica	Nuevo

GESTIÓN:

RECLAMOS COMERCIALES

RECLAMOS TÉCNICOS

RECLAMO DE ATENCIÓN

1. Identifica y resuelve en base a la casuística planteada por el cliente según los procedimientos publicados en CLAVE.
2. Una vez gestionado explica de acuerdo a las gestiones realizadas.

Cliente de acuerdo, informa lo siguiente:

"Sr xxxx, le informamos que su caso ha sido resuelto, agradecemos que nos haya permitido resolver".

Si el cliente solicita de manera explícita ingresar un reclamo.

Valida que el email del cliente sea el correcto, para ello, apóyate en la publicación **Creación de datos y modificación.**

RECLAMOS COMERCIALES

RECLAMOS TÉCNICOS

RECLAMO DE ATENCIÓN

1. Identifica, diagnostica, y resuelve en base a la casuística planteada por el cliente. Para realizar lo anterior, apóyate en el procedimiento de Troubleshooting Técnico Móvil, para ello,

pincha aquí.

2. Una vez gestionado explica de acuerdo a las gestiones realizadas.

Cliente de acuerdo, informa lo siguiente:

"Sr xxxx, le informamos que su caso ha sido resuelto, agradecemos mucho que nos haya permitido resolver".

Cliente solicita de manera explícita ingresar un reclamo.

Antes, valida que el email del cliente sea el correcto, para ello, apóyate en la publicación **Creación de datos y modificación**

RECLAMOS COMERCIALES

RECLAMOS TÉCNICOS

RECLAMO DE ATENCIÓN

Para ingresar un reclamo por mala atención en One debes seguir los siguientes pasos:

✓ 1. En la Página Principal de Interacción ingresa los siguientes tópicos:

Motivo 1: Registro

Motivo 2: Estado de Solicitudes/Reclamos

Motivo 3: Inconvenientes de Atención

Resultado: Se Genera Caso

Presiona "Acción".

✓ 2. En la pantalla "Crear caso" completa los datos obligatorios destacados en amarillo, así como el método de comunicación del caso: email, SMS o Carta Certificada.

✓ 3. Selecciona los siguientes tipo 1, 2 y 3 del Caso:

Tipo1: Servicio a cliente

Tipo2: Inconvenientes de atención

Tipo3: N/A

✓ 4. En las notas del Caso debes dejar un template, según la siguiente tabla. No ingresar mayor detalle, ya que esto recibirá el cliente en el FUR. Los detalles del

reclamo deben ingresarse en las notas de la página principal de interacción.

✓5. Seleccionar “Guardar y continuar” y luego “Guardar”.

✓6. Completa los Atributos Flexibles:

En tipo de inconveniente:

Infraestructura: Cuando no se trate de un reclamo asociado a la atención de una persona, sino a factores externos tales como: Ej: Falta de sillas en sucursal, aseo, ruido, etc. Mala Atención: Utilizar cuando el cliente reclame por mala atención, mal trato o menoscabo por parte de un trabajador de Claro Chile.

Descripción inconveniente:

Infraestructura: Si la selección anterior fue “Infraestructura”, indica que es específicamente como el ejemplo de la imagen.

Mala Atención: Solo indicar si es mala atención o mal trato.

Canal reclamado: A que canal de atención va dirigido el reclamo (Call Center, Sucursal Virtual, Redes sociales, Sucursal, DAC)

Canal que ingresa el reclamo: El canal de atención que está ingresando el reclamo.

✓7. Presiona “Guardar” y luego “Guardar y cerrar” para que el área correspondiente reciba el Caso y responda al cliente en el plazo de 5 días hábiles.



Para revisar cómo ingresar en caso ONE revisa el siguiente

link: [Somos Clave](#) | [Portal Privado](#)

CONTINUE

UNIDAD 3: TROUBLESHOOTING TÉCNICO MÓVIL



OBJETIVO:

Detallar como atender a clientes que presentan inconvenientes con su servicio móvil (datos, voz y/o SMS).

Ante inconvenientes del servicio móvil y el cliente tiene una E-SIM, debes seguir el protocolo de esta publicación INCONVENIENTES CON E-SIM. Descartado que el inconveniente sea por E SIM, revisa este procedimiento, según el inconveniente que describa el cliente.

ALCANCE:

Este procedimiento aplica para ejecutivos de Sucursales, Call Center y Canales Digitales.

POLÍTICA DE ATENCIÓN

DEBE SABER

INDAGA

Esta atención puede ser entregada al **titular** o un **tercero usuario del servicio**.

Para Call Center, solo si existe disponibilidad en la plataforma para hacer devolución de llamado, y el cliente nos contacta desde la misma línea afectada, **debes solicitar un teléfono de contacto adicional**, ya que en caso de haber un corte abrupto de la llamada podrás realizar la devolución y terminar la gestión con el cliente.

Solo si el cliente indica **explícitamente que es un reclamo** debes entregar el **Formulario Único de Reclamo (FUR)**.

Para esto, debes seleccionar, al momento de crear el Caso, el sub-tópico que genera el FUR de forma automática y lo envía al correo del cliente, el cual está estipulado según cada casuística

Los sub-tópicos son:

Error Emisión Llamado – No Recibe Llamado – Error de Conexión – Intermittencia – Sin Señal – Mensajería de Texto y Análisis de Cobertura Canal Reclamo

Es importante que, antes de crear un caso en CRM One, verifiques que el correo electrónico del cliente se encuentra registrado en el CRM, para que así reciba el formulario único de reclamos de forma correcta.

Siempre debes completar todos los datos solicitados en el Template y en los Atributos Flexibles de cada gestión, con el fin de evitar demoras en la resolución del inconveniente del cliente.

En una primera etapa, **el contacto hacia el cliente por parte del equipo Backoffice (vía WhatsApp)** frente a Casos ingresados por Inconvenientes Técnicos, se realizará para aquellos Casos que generan FUR.

Para aquellos Casos que no generan FUR, se mantendrá el proceso anterior de respuesta dentro del Caso ingresado en CRM One.

Al final de la atención, siempre y cuando fue posible dar solución al cliente, recomienda el Centro de Ayuda Online para potenciar la autoatención frente a algunas consultas y solicitudes del servicio móvil.

El Centro de Ayuda Online se encuentra en la página web de Claro Chile (al final de la pantalla) o se puede ingresar por medio del siguiente link:

<https://centrodeayudaonline.clarochile.cl/categoria/movil/> (puedes mencionar cualquiera de las dos alternativas).

Aquí, el cliente puede encontrar información sobre cómo configurar su internet móvil, qué hacer en caso de que el servicio móvil no funcione, etc.

POLÍTICA DE ATENCIÓN

DEBE SABER

INDAGA

- Este procedimiento NO aplica para daños físicos evidentes en el equipo y/o accesorios.
- No se entrega soporte ante inconvenientes con aplicaciones (App) de equipos smartphone o dispositivos distintos a un equipo móvil, como, por ejemplo, cámaras de

seguridad, relojes, etc., para este caso el cliente se puede apoyar en el manual del dispositivo o contactar al proveedor de dicho aparato.

No aplica el ingreso de un Caso en las siguientes casuísticas:

- Metro o edificio (sobre piso 10): Los lugares subterráneos o pisos muy altos pueden provocar lentitud e intermitencia del servicio móvil.
- Estadio, Mall, eventos masivos: Lugares con aglomeración de personas puede provocar lentitud e intermitencia de los servicios móviles.
- Cliente de tercera edad indica que al llamar le arroja mensaje de buzón de voz: Indica que no se debe a inconvenientes con el servicio, sino que el contacto del cliente puede estar sin servicio o con el equipo móvil apagado.

POLÍTICA DE ATENCIÓN

DEBE SABER

INDAGA

¿Cuál es el servicio afectado, voz, datos, SMS o todos?

¿El inconveniente es permanente u ocurre sólo en ciertas ocasiones?

¿El inconveniente ocurre siempre a la misma hora?

¿En qué lugar se encuentra?

¿En su hogar o en el metro, en un evento, etc.?



Una vez que indagues el inconveniente del cliente y, según la casuística presentada (inconvenientes en voz, datos, SMS, cobertura y para los servicios Postpago,

Prepago o con eSIM), puedes apoyarte en el siguiente enlace: [aquí](#).

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°02 - Móvil TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°02 -
Móvil**

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

FINALIZAR