



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°26 - HFC

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: ANDES - CLIENTE SIN BOLETA

≡ UNIDAD 2: ANDES - OBTENER CLAVE (PIN) BOXTV

≡ UNIDAD 3: ANDES - RECLAMO 105

≡ UNIDAD 4: ANDES - INCOVENIENTES DE PAGO

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: ANDES - CLIENTE SIN BOLETA



VERIFICAR PRECONDICIONES



**VERIFICAR SI LA BOLETA ESTÁ
EMITIDA**

REVISAR COBRANZA

**REVISAR SI ES BOLETA
ALFANUMÉRICA**

a) En la cuenta de facturación en Andes revisa si la cuenta por la que consulta el cliente tiene la boleta emitida.

Boleta emitida:

Informa al cliente que la boleta se encuentra disponible para pago.

Si la duda del cliente está referida a que no recibió la boleta, revisa el procedimiento CLIENTE NO RECIBE BOLETA- MÉTODO DISTRIBUCIÓN BOLETA.

Boleta no emitida:

Revisa la fecha en que corresponde la emisión de la boleta. Puedes apoyarte en la publicación CICLOS DE FACTURACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE BOLETA

IMPORTANTE: La boleta se puede emitir durante cualquier horario del día, por lo tanto, debes guiarte por el día siguiente a la emisión de la boleta.

b) En caso en que la boleta se emite en una fecha posterior, informa al cliente el día en que su boleta estará disponible. Puedes apoyarte con el siguiente script: ***“Sr. (a) su boleta se emite a contar del día XXX. Es importante que tenga presente que la boleta puede llegar en cualquier momento del día”***

**VERIFICAR SI LA BOLETA ESTÁ
EMITIDA**

REVISAR COBRANZA

**REVISAR SI ES BOLETA
ALFANUMÉRICA**

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

Cliente estuvo con cuenta suspendida:

Informa al cliente que debido al proceso de cobranza su boleta no se emitió. Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr. XXX debido al pago fuera de fecha del mes de xxx, su boleta correspondiente a ese mes no se emitió. Dado que sus servicios se reactivaron, en la boleta del mes siguiente se le facturará el mes correspondiente más el mes en curso"

Cliente no estuvo con cuenta suspendida:

Continúa con la siguiente revisión.

Procesos	Estado	Subestado	Importe de crédito	Tipo de acción	Fecha de apertura	Comentarios
4-BAJO	Creado	Sello de Cobranza	\$2.341 Sello de Cobranza		08/11/2022 18:00:00	Sello de Cobranza
4-BAJO	Completada	\$1.170 Encabados			08/11/2022 18:00:00	Se castiga deuda.
4-BAJO	Completada	\$2.341 Cobranza Externa			15/02/2022 21:00:00	Envío agencia de Cobranza Externa (pública)
4-BAJO	Pendiente	\$2.341 Cancelar Servicios			09/02/2022 21:00:00	Cancela los servicios en las plataformas
4-BAJO	Rechazada	\$2.341 Suspensión Total			06/01/2022 21:00:00	El cliente no tiene activos asociados.
4-BAJO	Completada	\$2.341 Agencia Corta BI			09/01/2022 21:00:00	Se agenda activación de servicios para el fin de la venta
4-BAJO	Completada	\$2.341 Ordenes Pendientes			09/01/2022 21:00:00	Se asigna fecha de fin a la venta
4-BAJO	Rechazada	\$2.341 Suspensión Parcial			04/01/2022 21:00:00	El cliente no tiene activos asociados.
4-BAJO	Creado	Entrar en Cobranza	\$2.341 Entrar en Cobranza		30/10/2021 21:00:00	Entrar en Cobranza

**VERIFICAR SI LA BOLETA ESTÁ
EMITIDA**

REVISAR COBRANZA

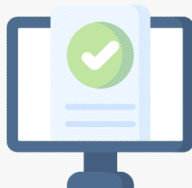
**REVISAR SI ES BOLETA
ALFANUMÉRICA**

a) Revisa el N° DE FACTURACIÓN de la cuenta de facturación y descarta que sea una boleta alfanumérica.

Las boletas alfanuméricas presentan un número de facturación con B1, mientras que las boletas normales tienen un número de folio.

Número de factura	
B1-31599017	BOLETA ALFANUMÉRICA
192414693	BOLETA CON FOLIO

BOLETA ALFANUMÉRICA



IMPORTANTE

DEBES SABER:

- ✓ La Solicitud de servicio **SÓLO SE INGRESA EN CASO QUE EL CLIENTE NO TENGA UNA INHIBICIÓN POR 15 DÍAS.**
- ✓ En caso de no poder resolverse el caso de boleta alfanumérica, un área especialista realizará el ajuste del total del cobro de la boleta
- ✗ NO entregar detalles específicos de la boleta o datos del cliente a un tercero sin poder notarial.

VERIFICA PRECONDICIONES:

- 1. Confirma si el cliente tiene ingresada una INHIBICIÓN DE COBRANZA**

1.1. Desde la cuenta de Facturación, luego en la pestaña **PERFILES** verifica que el cliente tenga una Inhibición ingresada en la columna **FECHA HASTA INHIBICIÓN COBRANZA**.

Si el campo aparece en blanco, significa que no hay una inhibición ingresada

GESTIÓN:

SIN INHIBICIÓN

1. Ingresar una inhibición tal como se detalla en la publicación ANDES - INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA

2. Ingresar la solicitud de servicio para que el área de facturación tome el caso y pueda solucionarlo a la brevedad.

Tipo: Cuenta

Área: Facturación

Subárea: Cliente sin Facturación

Descripción: Registra: N° de cuenta de facturación // cliente SIN inhibición

Informa al cliente que su caso será escalado al área especialista. Apóyate con el siguiente script:

INFORMA:

"Sr. XXX lamentamos mucho la situación. Esto no refleja la experiencia que nosotros queremos que usted tenga. Hemos experimentado un inconveniente en la emisión de su boleto, el que debería estar resuelto el XX de XX (mencionar la fecha 5 días antes de la fecha de vencimiento). En el caso de no poder resolver, aseguramos que el cobro de \$XXXX correspondiente a la boleto del mes de XXXX será descontado en su totalidad. Sentimos las molestias causadas."

En caso que el cliente se contacte posterior al vencimiento de su boleto:

"Sr. XXX lamentamos mucho la situación. Esto no refleja la experiencia que nosotros queremos que usted tenga. Hemos experimentado un inconveniente en la emisión de su boleto, y por ello estamos trabajando para que no se vea afectado de ninguna manera. En el caso de no poder resolver, aseguramos que el cobro de \$XXXX

correspondiente a la boleta del mes de XXXX será descontado en su totalidad. Sentimos las molestias causadas."

The screenshot shows the 'Andes' software interface. At the top, there's a navigation bar with 'Andes' and various menu items like 'Archivos', 'Educación', 'Ver', 'Desarrollo', 'Consulta', 'Instrumentos', and 'Ayuda'. Below this is a 'Lista de clientes' (Client List) section. The main area displays the 'Perfil de facturación' (Billing Profile) for a client named FRANCISCO S. The profile includes fields for 'Nombre', 'Apellido', 'Código', 'Dirección', 'Teléfono principal', 'Resultado última encuesta', 'Fecha última encuesta', 'Fecha última encuesta NPS', and 'Fecha última encuesta NPS'. A red box highlights the 'Fecha última encuesta' field, which shows the date '21/12/2020 21:54:05'.

UNIDAD 2: ANDES - OBTENER CLAVE (PIN) BOXTV



POLÍTICAS DE ATENCIÓN:





- No se puede entregar el pin de compras a un tercero, sólo si éste tiene poder notarial.
- Estos servicios están disponibles sólo para clientes con decodificadores HD y estándar (STB).
- El cliente debe tener la cuenta al día

DEBES SABER:

1. El pin de compras consta de 4 dígitos, los que se deben configurar desde el menú de la televisión.
2. El pin de compras es un código diferente al pin parental. Para obtener este último revisa la publicación Manual de uso BOXTV en apartado [FUNCIONES DEL CONTROL REMOTO](#).

VERIFICAR PRECONDICIONES:

Si tiene más de una dirección, esta información la puedes revisar desde jerarquía de cuentas, haciendo clic en el botón "Lupa".

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

venta:16278651-2 Portal del cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes

16278651-2

Ir a REC

Rut: 16278651-2 Dirección: LINO 3423 Teléfono: Br co: Email: ryckstas@gmail.com País: Chile

Nombre: NICOLE ANGELY Apellido paterno: SANCHEZ Apellido materno: BENTEZ Edad: 35 Segmento varo:

Más información: Resumen del cliente Salidos totales Jerarquía de cuentas

Siguiente mejor Acción

Perfil de facturación

Nombre: Método de pago: Medio de Distribución: Día de Tarificación del Mes (DOM):

1 de mayo de 1

Direcciones de la cuenta

1 de 1

Una Red	Modo Red	Retorno	Región	País	Código postal
ANDIG			REGION METRO... Chile		8940863

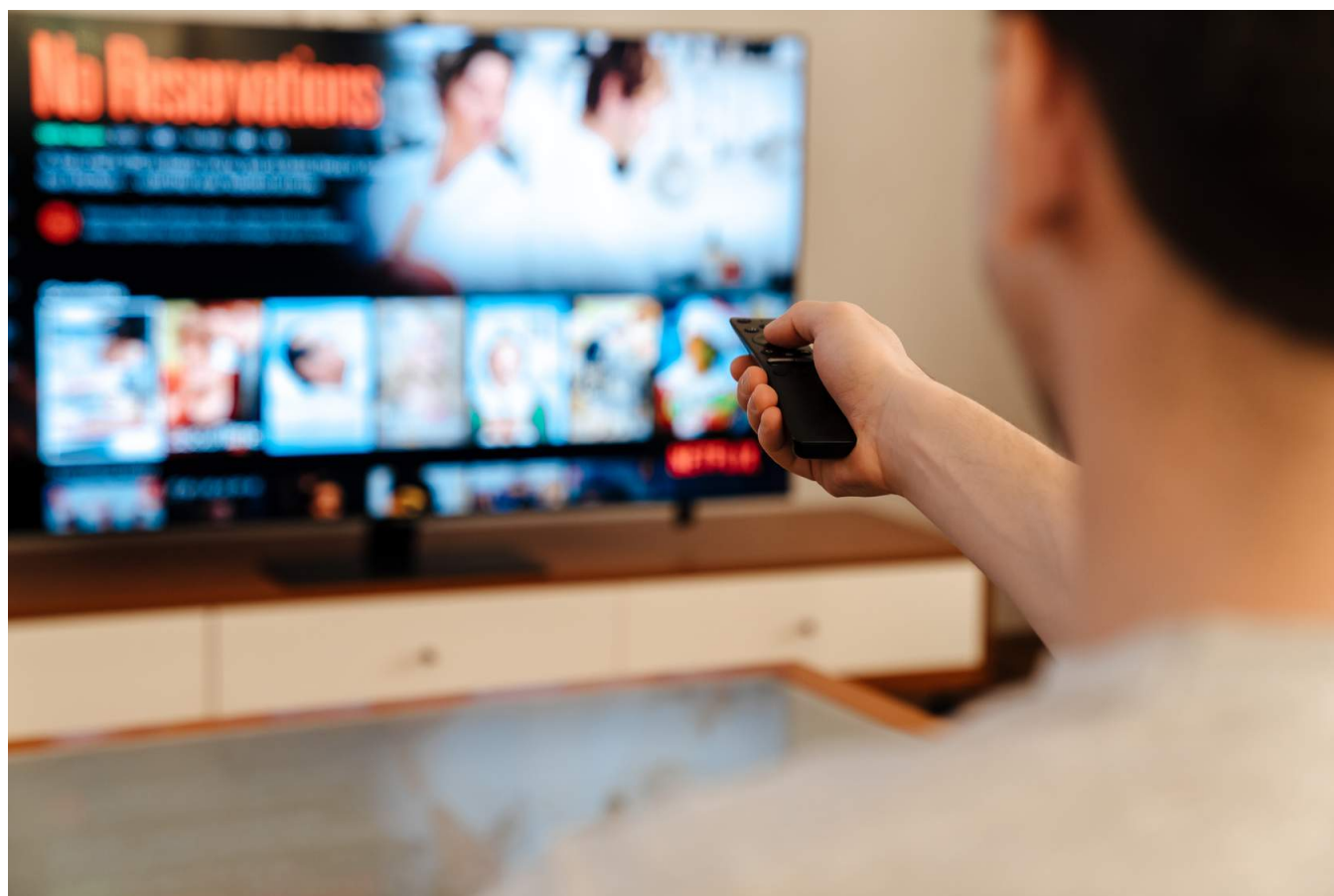
Aceptar

ID Actividad	Descripción	Tipo	Estado	Propietario	No Solicitud de C...
1-202H6A4A	[993581550] SMS [VT3M5 - Saliente	Finalizada	EAUSER		
1-2021628N	[993581550] SMS [VT3M5 - Saliente	Finalizada	SADMIN		1-18708
1-20Y3PXX6	Modificación de Servittemo	Finalizada	PMEZA		1-18708
1-20Y3SU02	Reparación 3 Play Sin Temmo	Cancelada	VALUARADO		1-187073525477 1-18717
1-20Y2PVOY	[993581550] SMS [VT3M5 - Saliente	Finalizada	EAUSER		1-187073525477

INFORMA: "Sr(a) XXX, a través de este procedimiento quedará habilitada la clave secreta de compra, para su tranquilidad si en el futuro la olvida, sólo usted podrá solicitarla. De igual forma le recordamos que el cuidado y utilización de la clave en cualquier compra realizada con ella es de su expresa responsabilidad".

CONTINUAR

UNIDAD 3: ANDES - RECLAMO 105



POLÍTICA DE ATENCIÓN:



SIEMPRE DEBES PREGUNTAR AL CLIENTE DE QUÉ FORMA DESEA RECIBIR LA RESPUESTA DE SU RECLAMO. Esta puede ser a través de CARTA CERTIFICADA o EMAIL. Si elige carta certificada, debes dejar el comentario #CARTACERTIFICADA antes de asignar el n° de reclamo.

- Antes de ingresar el reclamo en sistema, **SIEMPRE** debes intentar resolver el inconveniente del cliente.
- Aunque un reclamo quede solucionado en la atención, siempre se debe ingresar la solicitud de servicio correspondiente y convertirla en reclamo. Junto con el ingreso de un reclamo, en todos los casos debes enviar el **formulario único de reclamos (FUR)**.
- Siempre debes **HACER TODO LO POSIBLE** para dar una solución en el momento.

- Siempre debes validar si el n° de contacto y el correo electrónico son correctos, en caso contrario debes actualizarlo. Apóyate en la publicación [Modificación de Datos](#).

- **Debes ingresar el reclamo si el cliente manifiesta explícitamente una insatisfacción o disconformidad. Si el cliente realiza una consulta (ejemplo: horarios atención, duda de un cobro o fecha de facturación y no menciona una disconformidad debes atender la duda o requerimiento pero no ingresar reclamo).**

DEBES SABER:

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

- Sólo el cliente **RECLAMANTE** puede solicitar la copia de la respuesta de reclamo. Se le entrega el PDF que se envió previamente por correo electrónico o impreso en caso de Sucursales.

- Los **ESTADOS DE CIERRES** para los reclamos a aplicar son: **APROBADO, APROBADO PARCIAL y RECHAZADO.**

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

- El Ejecutivo/Asesor **NUNCA** debe ofrecer un reclamo en forma proactiva.

¿CÓMO INGRESAR UN RECLAMO COMERCIAL?

1. Debes ingresar la solicitud de servicio correspondiente a la problemática del cliente. Para revisar el correcto ingreso de la solicitud de servicios puedes apoyarte en la publicación [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#).
2. Una vez ingresada la solicitud de servicio, hacer clic en el botón **CONVERTIR EN N° RECLAMO**.

The screenshot shows the 'Andes' system interface. At the top, there's a menu bar with options like 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below the menu, there's a navigation bar with tabs: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The main content area is titled 'Lista de solicitudes de servicio' and displays a table with columns for 'Información SS', 'Prioridad y propiedad', and 'Resumen'. The first row of the table is highlighted, and a red box highlights the 'Convertir en N° Reclamo' button. The form fields for the first row are as follows:

Información SS		Prioridad y propiedad		Resumen	
Nº de SS	1-61391908	Estado	Demanda	Descripción	SOL Privata 2
Rut de Cliente	7873453-1	Prioridad	Bajo	Comentarios	
Nombre Completo Cliente	MARIA JIMENA VES	Propietario	DAZCONAA		
RUT Solicitante	7873453-1	Tipos requerimiento	Requerimiento		
Nombre Completo Solicitante	MARIA JIMENA VES	Numero reclamo		Fecha de creación	05/07/2017 09:04:2
Numero serie CI solicitante		Canal de ingreso	RE_RIST	Fecha de solución	
Telefono laboral solicitante		Telefono celular solicitante	963402251	Fecha de cierre	
Id Alarma Falla Masiva		Solicitud demandada	#	Usuario creador	DAZCONAA

At the bottom of the interface, there's a navigation bar with tabs: 'Actividades', 'Fallas masivas', 'SS relacionadas', 'Seguimiento de auditoria', 'Notas', 'Archivos adjuntos', 'Servicio Técnico', 'SUBTEL', 'Ingreso N° reclamo', and 'Validación APN'.

3. Completar los datos solicitados:

Nro. De Reclamo	Este campo se completa automáticamente cuando la SS es convertida en reclamo	Fecha Ingreso de Reclamo	Este campo es automático.	Número de teléfono reclamado Fijo	Se debe digitar el teléfono fijo del cliente.	Dirección del Solicitante	: Este campo es automático	Antecedentes	: Acá se describe el reclamo del cliente
Tipo de Servicio Reclamado	Seleccionar el servicio que se encuentra con problemas.	Macro Motivo Subtel	Campo que se genera de manera automática dependiendo del motivo seleccionado. No se debe intervenir, ni modificar este campo.	Número de teléfono reclamado Móvil	Se debe digitar el teléfono móvil del cliente.	Dirección de Respuesta	: Este campo es automático, pero editable.	Detallar Documentación	: Acá se describe el o los documentos que el cliente aporte a su reclamo.
Empresa Reclamada	Se completa una vez que el Tipo de Servicio ya se ingresó.	Equipo Terminal	Se debe escoger SP si el reclamo es Móvil o TB si el reclamo es Fijo.	Tipo De Cliente	Pre o Post pago, dependiendo de si tiene o no servicios contratados.	Correo Electrónico	: Se debe especificar el Mail del cliente.	Información Adicional	: Acá se describe cualquier antecedente adicional que sirva para resolver el reclamo.
Motivo del Reclamo	Se debe escoger el que corresponda, de acuerdo a lo que declara el cliente.	Portador Reclamado	Se debe escoger el Portador de Carrier que corresponda cuando el reclamo está asociado a Larga Distancia.	Medio Notificación	: Elegir correo electrónico, como medio dispuesto por VTR para las respuestas a reclamos.	Canal SUBTEL	: Se debe elegir el canal de atención por donde ingresa el reclamo		

4. En el campo INFORMACIÓN ADICIONAL, debes dejar la marca #CARTACERTIFICADA en caso que esa sea la forma en que el cliente solicita la respuesta a su reclamo. Una vez completados todos los campos, pincha el botón **ASIGNAR N° RECLAMO**, lo que generará un SMS al cliente.

The screenshot shows the 'Andes' system interface with the 'Ingreso N° reclamo' form. A red arrow points to the 'Asignar N° Reclamo' button. The form is divided into several sections:

- Información SS:** Includes fields for 'N° de SS' (1-364834038), 'Rut del Cliente' (7873453-1), 'Nombre Completo Cliente' (MARIA JIMENA VEI), 'RUT Solicitante' (7873453-1), 'Nombre Completo Solicitante' (MARIA JIMENA VEI), 'Número serie CI solicitante', 'Teléfono laboral solicitante', and 'Id. Alarma Falla Masiva'.
- Prioridad y propiedad:** Includes 'Tipo' (Revista), 'Estado' (Adiada), 'Prioridad' (Bajo), 'Propietario' (MBAQUEROB), 'Tipo requerimiento' (Requerimiento), 'Número reclamo', 'Canal de ingreso' (Secursal), 'Teléfono celular solicitante' (963402251), and 'Solicitud derivada?' (No).
- Resumen:** Includes 'Descripción' (prueba), 'Comentarios', 'Fecha de creación' (01/08/2017 10:53:0), 'Fecha de solución', 'Fecha de cierre', and 'Usuario creador' (MBAQUEROB).
- Macro Motivo Subtel:** Includes 'Equipo terminal', 'Portador reclamado', 'Monto reclamado' (0), and 'Número de teléfono reclamado fijo'.
- Medio notificación:** Includes 'Correo certificado', 'Dirección solicitante' (APOQUINDO AI), 'Dirección respuesta' (APOQUINDO AI), 'Correo electrónico' (leonardo.marin@vtr), and 'Canal SUBTEL' (Presencial).
- Información adicional:** Includes 'Antecedentes', 'Detallar documentación', and 'Información adicional'.

5. Aceptar el mensaje desplegado

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda 172.17.225.25:2080 dice:
Reclamo Ingresado Correctamente [Aceptar] [Cancelar]

Lista de solicitudes de servicio

Información SS			Prioridad y propiedad			Resumen		
Nº de SS	1-477964051	Tipo	Privado	Estado	Abierta	Descripción	suplantación de identidad	
Rut del Cliente	10019931-3	Área	Privado	Prioridad	Baja	Comentarios		
Nombre Completo Cliente	JAZQUELINE DEL CA	Subárea	Suplantación de	Propietario	MBAQUEROS	Fecha de creación	12/15/2017 14:54:8	
RUT Solicitante	10019931-3	Activo		Tipo requerimiento	Requerimiento	Fecha de solución		
Nombre Completo Solicitante	JAZQUELINE DEL CA	Dirección	MANUEL RODR	Número reclamo		Fecha de cierre		
Número serie CI solicitante		Correo electrónico	lgarpepe@gmail.co	Canal de ingreso	Sucursal	Usuario creador	MBAQUEROS	
Teléfono laboral solicitante		Teléfono residencial solicitante		Teléfono celular solicitante	991509548			
Id. Alarma Falla Masiva		Solicitud derivada?						

Actividades Fallos masivos SS relacionadas Seguimiento de auditoría Notas Archivos adjuntos Servicio Técnico SUBTEL Ingreso N° reclamo Validación API

1 de más de 1+

Asignar N° Reclamo

Número reclamo VTR		Macro motivo SUBTEL	Calidad de Serv	Tipo de cliente	PRE Clientes d	Antecedentes	
Tipo de servicio reclamado	TELEFONIA MO	Equipo terminal		Motivo notificación	Correo certifica	Detallar documentación	Boleta
Empresa reclamada	VTR COMUNICA	Portador reclamado		Dirección solicitante	MANUEL RODR	Información adicional	No aplica
Motivo del reclamo	Cobertura	Monto reclamado	0	Dirección respuesta	MANUEL RODR		
Fecha ingreso del reclamo		Número de teléfono reclamado fijo	226030542	Correo electrónico	lgarpepe@gmail.co		



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 4: ANDES - INCOVENIENTES DE PAGO



OBJETIVO:



Este procedimiento te ayudará a atender a clientes que indican que pagaron su boleta, pero no han activados sus servicios o no se ve reflejado correctamente el pago.

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.

PAGO NO APLICADO:



IMPORTANTE

DEBES SABER:

• LOS LUGARES DE PAGO TIENEN TIEMPO DE APLICACIÓN DETERMINADO:

o Pagos en Sucursal Claro / [Claro.cl](https://claro.cl) (Pago express y Sucursal Virtual)
Tiempo de aplicación de 72 horas hábiles.

o 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 -> Ingresar una inhibición de cobranza:

- Servicio próximo a suspenderse -> Si dentro de los próximos 6 días los servicios se suspenderán también ingresar 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,

2.1. Indaga cuál fue el medio de pago del cliente.

2.2. Si el pago está dentro del plazo de aplicación, informa al cliente:

VOZ: *“Sr. 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, tenga la tranquilidad que su servicio no sufrirá cortes”*

NO VOZ: *“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”*

3.3 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:

3.4 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; apóyate en la publicación CÓMO ADJUNTAR DOCUMENTOS.

Completa además los campos obligatorios de la Solicitud: Cuenta de Facturación, número de boleta, monto cancelado, lugar de pago, lugar de pago (otros).

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

• **DESTINATARIO:** bpovtr@evertecinc.com y yasna.cardenas@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:

VOZ

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: *"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".*

NO VOZ

Con Inhibición: *"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: *"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".*

REGISTRA:

Atención comercial -> Pago -> pago no aplicado Registrar en la atención:

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

ESCALA:

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

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.

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:

VOZ

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:

"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".

NO VOZ

Con Inhibición:

"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:

"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"

REGISTRA

Atención comercial -> Pago -> pago no aplicado

Registrar en la atención:

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

CLIENTE CON PAC PAT RECLAMA POR PAGO NO APLICADO debes guiarte por la publicación PAGO AUTOMÁTICO (PAC –PAT)

Actividades

Fallas masivas

SS relacionadas

Seguimiento de auditoría

Notas

Archivos adjuntos

Servicio Técnico

Cuenta de facturación:			Número de boleta:			Monto cancelado:		
Lugar de pago:			Lugar de pago (otros):					

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°26 - HFC TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°26 -
HFC**

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

FINALIZAR