

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 22 - Soporte Móvil

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 17 AL 30 DE NOVIEMBRE



SUCURSAL VIRTUAL



CAMBIO DE SIMCARD



ACTIVIDAD



DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS





DESAFÍO TERMINADO

SUCURSAL VIRTUAL



OBJETIVO	CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN
• Detallar cómo resolver consultas relacionadas con la Sucursal Virtual de VTR, incluyendo el acceso a la plataforma, la información disponible, tipos de solicitudes y la solución de inconvenientes		

- Aplica para clientes con servicios **fijos y/o móviles**

OBJETIVO	CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN
CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE LA SUCURSAL VIRTUAL		
¿A quién se brinda esta atención?	Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).	
¿En qué canales se atiende?	En todos los canales de atención.	
¿Aplica validación de identidad?	Sí aplica. Apóyate de la publicación <u>POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD</u> .	
¿Qué es la Sucursal Virtual?	La Sucursal Virtual es un canal de auto atención remoto que permite a los clientes consultar y gestionar sus productos contratados.	

OBJETIVO	CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN
• No debes ingresar Solicitudes de Servicios para resolver inconvenientes de ingreso a la Sucursal Virtual. Para conocer el procedimiento, apóyate del apartado SOLUCIÓN DE		

INCONVENIENTES.

- Para acceder a la Sucursal Virtual, el cliente **debe ingresar a través del sitio web COM**. Se recomienda utilizar el **RUT como método de acceso principal** para mayor facilidad y seguridad.
- **Para Call Center Voz**, al finalizar la atención, siempre debes informar al cliente que recibirá un video tutorial vía WhatsApp sobre la activación / recuperación de las credenciales de la Sucursal Virtual. Para que el cliente reciba correctamente el mensaje con el tutorial, debes completar el siguiente [FORMULARIO](#).
- **IMPORTANTE:** Si el tutorial ya fue enviado previamente durante la atención, no lo debes reenviar al finalizar.

INGRESO A SUCURSAL VIRTUAL

Si el cliente solicita ayuda para el ingreso o crear un usuario en Sucursal Virtual revisa los siguientes paso a paso para poder asesorarlo.

ACTIVACIÓN / RECUPERACIÓN DE CONTRASEÑA

SUCURSAL VIRTUAL

- Si el cliente consulta por la activación / recuperación de sus credenciales de Sucursal Virtual debes enviar un video tutorial via Whatsapp para que el cliente se autoatienda. Para esto debes completar el siguiente [Formulario](#) y en menos de un minuto recibirá un mensaje en su teléfono (recuerda que debes confirmar el número de teléfono del cliente). Espera que el cliente confirme la recepción del video antes de finalizar la atención. Apóyate del siguiente script:
 - *Perfecto, para ayudarlo con la activación o recuperación de tus credenciales de la Sucursal Virtual, le enviaré un video tutorial vía WhatsApp que lo guiará en el paso a paso para que pueda realizar el proceso por su cuenta de forma rápida y sencilla.*

- *Listo, acabo de completar el envío. En menos de un minuto recibirá el video en su WhatsApp. ¿Me puede confirmar cuando le llegue, por favor?"* [Esperar confirmación de recepción]
- Si el cliente confirma la recepción del video tutorial, agradécele su tiempo e indícale que, en caso de tener dudas durante el proceso, puede comunicarse directamente al número de WhatsApp que se incluye en el mensaje recibido (+56983465697). Luego, procede a finalizar la atención de manera cordial. Apóyate del siguiente script:
 - *Perfecto, muchas gracias por su confirmación. Le comento que, si durante el proceso tiene alguna duda, puede comunicarse directamente al número de WhatsApp +56983465697 que aparece en el mismo mensaje que acaba de recibir. Muchas gracias por su tiempo. Que tenga un excelente día.*
- Si el cliente indica que **no ha recibido el mensaje** con el video tutorial luego de transcurrido 1 minuto, lo debes atender con el paso a paso descrito en este procedimiento.
- Solo **si el cliente solicita expresamente ver el video junto al ejecutivo**, debes esperar mientras lo visualiza. En caso de que el cliente tenga dudas posteriores, deberás continuar la atención siguiendo los pasos establecidos en este procedimiento. Apóyate del siguiente script:
 - *Claro, no hay problema. Lo espero mientras ve el video, y si le queda alguna duda, estaré aquí para ayudarlo paso a paso.* [Esperar que el cliente vea el video y asistir si es necesario, según procedimiento]
- Si el cliente indica que no quiere recibir el tutorial debes atender su consulta apoyándote del paso a paso de a continuación. Apóyate del siguiente script:
 - *Entiendo. En ese caso, puedo ayudarlo directamente guiándolo paso a paso desde aquí...* [Continuar con la atención usando el paso a paso siguiente]

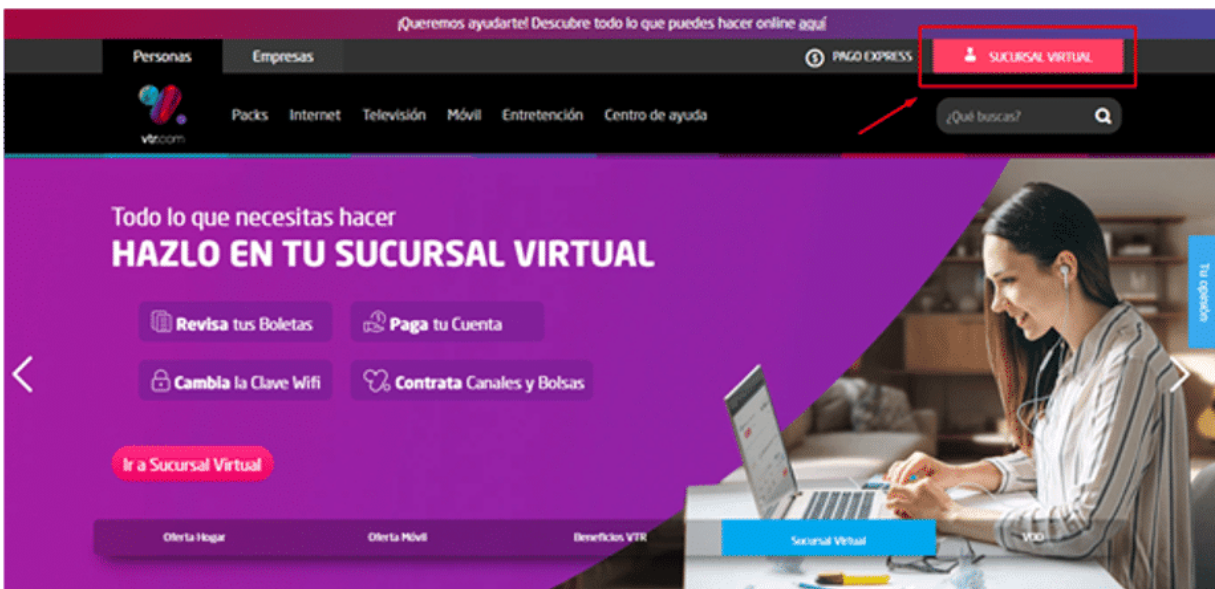
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

1. Desde VTR.com ingresa a Sucursal Virtual



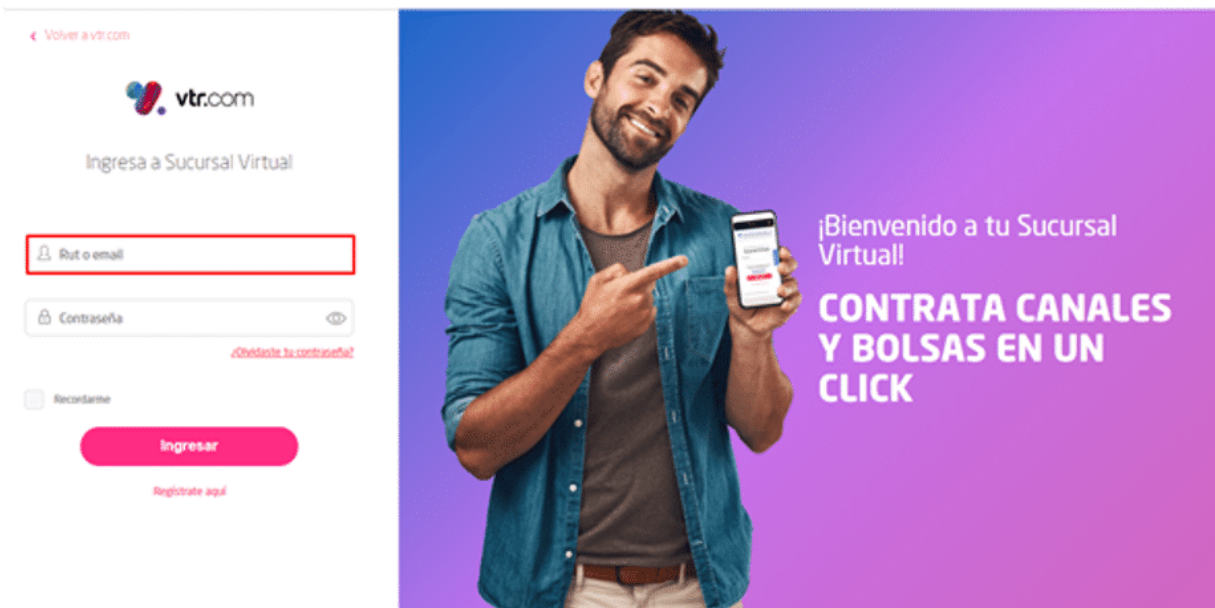
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

2. El cliente debe poner su **correo electrónico o RUT**



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
3. Solicita al cliente que presione ¿OLVIDASTE TU CONTRASEÑA?				
← Volver a vtr.com  Ingresar a Sucursal Virtual Rut o email Contraseña ¿Olvidaste tu contraseña? ☐ Recuérdame Ingresar Regístrate aquí 				

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
4. El cliente debe ingresar su Rut y luego hacer clic en CONTINUAR.				

[Volver a vtr.com](#)

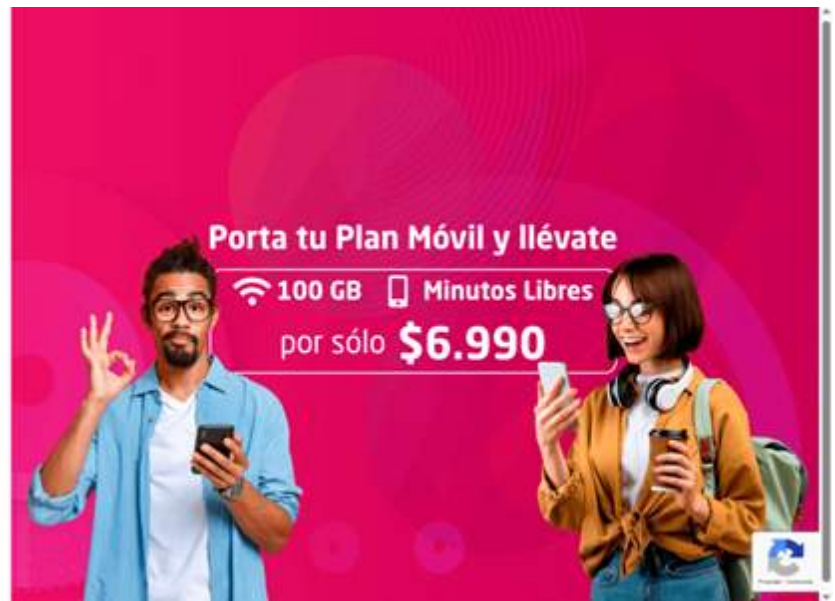


Recuperación de contraseña

Rut

Continuar

Cancelar



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

5. El cliente debe seleccionar la opción donde le llegará el **código de verificación a través de un SMS en su celular o un correo electrónico**.

IMPORTANTE

Si el cliente indica que el número de teléfono o el correo electrónico donde se enviará el código de verificación no es el correcto, debes actualizarlos desde ANDES, si tienes dudas con este paso puedes revisar la publicación [MODIFICACIÓN DE DATOS](#)



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

6. Una vez que el cliente tenga el código de verificación, tendrá 5 minutos para ingresarlo en los campos de llenado y debe hacer clic en **CONFIRMAR**.

El código que llega al cliente es en minúsculas y de 6 dígitos

a) El cliente cuenta con 3 errores de ingreso del código, si sobrepasa el número de intentos debe solicitar reenviar un nuevo código.

- **Se enviará un máximo de 3 códigos**, si el cliente excede dicho máximo de solicitud de códigos, el cliente debe comunicarse con un ejecutivo para que lo ayude en restablecer su contraseña o esperar 24 h para solicitar un nuevo código

[← Volver a vtr.com](#)



Recuperación de contraseña

Ingresa el código de validación:

y 4 x 1 i n

Tu código expira en: 04:22

[Confirmar](#)

[Cancelar](#)



Recuperar Contraseña

Excediste el máximo de intentos diarios,
debes esperar 24 horas para poder recuperar
tu contraseña

[Volver](#)

Si necesitas comunicarte con nosotros contáctanos al 600 800 9000

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

7. Ya ingresado el código de verificación correctamente, el cliente debe generar una nueva contraseña y confirmarla

Recuerda que la contraseña debe cumplir los siguientes parámetros:

- Debe tener entre 8 y 10 caracteres.
- Al menos 1 carácter en mayúscula y en minúscula.
- Al menos 1 carácter numérico
- Al menos un carácter especial, excluyendo !@#\$\$%&



Recuperación de contraseña

Ingresa tu nueva contraseña:

Contraseña

6 caracteres mínimo, 10 máximo

Confirmar contraseña

Cambiar contraseña

Cancelar

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
8. Al generar la nueva contraseña le llegará al cliente un mensaje o correo electrónico de confirmación (según el método por el cual solicitó el restablecimiento de contraseña), a continuación, los ejemplos:				

VTR Informa: has cambiado con éxito tu contraseña de acceso a Sucursal Virtual. Ya puedes ingresar a la plataforma con tu RUT y tu nueva contraseña.

11:57 a. m.

Has cambiado con éxito
**tu contraseña de acceso
a Sucursal Virtual.**

Hola JAIME

Ya puedes acceder a tu Sucursal Virtual con tu nueva contraseña.

Atentamente,
Equipo VTR.

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES

IMPORTANTE

Con el objetivo de mejorar los escalamientos ante inconvenientes asociados a Sucursal Virtual, a partir del 06 de noviembre de 2025 se implementarán mejoras en el Portal Helpdesk, que permitirán a los equipos de soporte ser más eficientes en la atención y resolución de los tickets relacionados.

Mejoras Implementadas:

- 1. Nuevo campo obligatorio:** Se incorpora el campo "RUT cliente afectado" en el formulario de Sucursal Virtual. El ejecutivo deberá ingresar este dato al momento de crear el ticket.
- 2. Actualización de Categorías:** Se agregan las siguientes categorías para mejorar la clasificación de requerimientos:
 - **a. Servicios:** Utilizar cuando en Sucursal Virtual no se visualicen los servicios contratados por el cliente (fijos y/o móviles).
 - **b. Boletas:** Utilizar cuando el cliente indique que su boleta no aparece disponible en Sucursal Virtual.
 - **c. Deudas:** Utilizar cuando no se visualice la deuda de los servicios contratados (fijos y/o móviles).

- **d. Accesos:** Para solicitudes de cambio de contraseña

VERIFICACIONES PREVIAS

El cliente tiene **acceso a la sucursal virtual** a los **30 mins posterior a la instalación completa** de su servicio.

GESTIÓN

Ingresa el siguiente ticket en Portal Helpdesk:

- **Tipo de registro:** Aplicación Corporativa
- **Aplicación:** Sucursal Virtual
- **Categoría:** Incident
- **Tipo de solicitud:** PROBLEMAS EN SUCURSAL VIRTUAL
- **Detalle Solicitud:** Indicar Rut, Servicio, teléfono, Email y detallar el inconveniente que presenta el cliente.

INFORMA

Informa al cliente que el **tiempo de solución a éste inconveniente es de 4 horas**, por lo que tiene que volver a realizar el login o recuperar su contraseña en la Sucursal Virtual posterior a este plazo. Apóyate del siguiente script:

VOZ Y SUCURSALES

Sr(a). XXXX, le informamos que el tiempo de solución para este inconveniente es de 4 horas. Le recomendamos intentar nuevamente iniciando sesión o recuperando su contraseña en la Sucursal Virtual una vez transcurrido dicho plazo. Agradecemos su paciencia y quedamos a su disposición para cualquier otra consulta.

NO VOZ

XXXX, te informamos que el tiempo de solución para este inconveniente es de 4 horas. Te recomendamos intentar nuevamente iniciando sesión o recuperando tu contraseña en la Sucursal Virtual una vez transcurrido éste plazo. Agradecemos tu paciencia y quedamos a tu disposición para cualquier otra consulta.

REGISTRA

Atención Comercial→Info cuenta servic oferta plat→Sucursal Virtual / APP

Registrar en la atención:

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CAMBIO DE SIMCARD

PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

- El alcance de este procedimiento es para Sucursales de atención VTR. Si un cliente solicita esta atención vía call center voz y/o no voz, informa que por seguridad y norma Subtel esta atención es solo presencial:

VOZ	NO VOZ
<i>"Sr. XXX de acuerdo a la normativa Subtel y por evitar fraudes y suplantación de identidad, esta atención sólo es posible entregarse presencialmente. Le puedo</i>	<i>"XXX de acuerdo a la normativa Subtel y por evitar fraudes y suplantación de identidad, esta atención sólo es posible entregarse presencialmente. Te puedo</i>

*informar sobre las sucursales
más cercanas a su domicilio"*

*informar sobre las sucursales
más cercanas a su domicilio"*

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular o Tercero con poder Notarial, para ello se debe solicitar lo siguiente:
- Poder Notarial Original y con timbre de agua. Tiene que contener la firma del notario y una vigencia máxima de 6 meses desde su emisión. Debes además guardar una copia del poder en KWCC.
- Llamada al cliente a fonos de contacto si es que tiene para validar que la solicitud es real.
- Aprobación del jefe de sucursal.

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- Indicar que la SIMCARD no tiene costo.
- Para realizar un cambio de Simcard, la cuenta debe estar al día.
- En todos los cambios de simcard, debe realizar la validación de identidad. Valida la identidad del titular según la publicación POLÍTICA DE VALIDACIÓN IDENTIDAD
- Si la sim está bloqueada, revisar la publicación BLOQUEO/DESBLOQUEO EQUIPO MÓVIL Y SIMCARD POR ROBO O PÉRDID
- Si cliente solicita cambio de SIMCARD debes ofrecer actualización de promoción con planes vigentes para mejorar su oferta, apóyate en PLAN COMERCIAL
- El procedimiento de "CONVIVENCIA DE ÓRDENES" indica la compatibilidad de este con otros requerimientos.
- Puedes revisar el procedimiento en la publicación PROCEDIMIENTO DE CONVIVENCIA DE ÓRDENES

- No ingresar un nuevo pedido de cambio de simcard si existe uno en estado Pendiente, Pendiente de Envío, Enviado o Recibido. Dicho nuevo pedido de modificación no podrá ser creado.

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- Se debe validar identidad de cliente previo al ingreso de la solicitud cambio de simcard
- En caso de que la validación sea rechazada, el cambio de simcard no podrá concretarse.
- En caso de que el rut este bloqueado con anterioridad o por muchos intentos fallidos, no se puede realizar el cambio de simcard.
- Recordar al cliente que si tiene sus CONTACTOS respaldados en la SIMCARD, estos se perderán.

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

¿A qué N° de PCS es el que necesita cambiar la simcard?

¿Por qué motivo necesita el cambio?

Sí corresponde un cambio en los siguientes casos:

Extravío/Robo Simcard.

- Simcard con daños físicos (quebrada, doblada, componentes desprendidos).
- Si la Simcard se prueba en varios equipos y no funciona.
- Recomendación por SOS móvil o como respuesta de daño asociada a la línea.
- Por renovación de equipo móvil. El nuevo equipo no es compatible con modelo que hoy tiene el cliente.

NO corresponde a un cambio en los siguientes casos:

- Problema de llamadas, SMS, MMS, datos. Esto se debe validar a través de un Diagnostico Técnico Móvil. Puedes revisar el procedimiento de INCONVENIENTES MÓVILES
- Problemas con acceso a 4G o 4G+, todas nuestras Simcard son compatibles con esta tecnología.
- Por antigüedad o desgaste de la pintura del plástico.

VERIFICA PRECONDICIONES

VERIFICA

1. Verificar que los datos como **RUT, DOMICILIO, FONO, EMAIL** estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento de **"MODIFICACIÓN DE DATOS"** [AQUÍ](#).
2. Realiza la validación de identidad del cliente. Revisa la publicación [VALIDACIÓN IDENTIDAD VENTA MÓVIL Y CAMBIO DE SIMCARD](#).

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Señor/a XXX, a continuación, procederé a realizar unas preguntas de validación de identidad (accede a portal Equifax link <https://sec.equifax.cl/ui-iris/login> e ingresa rut y número serie documento de cliente para responder set de preguntas de validación), junto con la validación biométrica de su huella dactilar.

3. Revisa y verifica que cliente **no posea deuda**. Si tienes dudas de como revisarlo puedes apoyarte en la publicación [ANDES - CÓMO REVISAR LA DEUDA](#)
4. Verificar el **estado de los servicios si se encuentran ACTIVOS o SUSPENDIDOS**. Si tienes dudas de como revisarlo puedes apoyarte en la publicación [ANDES - ESTADO DEL SERVICIO](#)

GESTIÓN

GESTIÓN

- 1.1.** Generar un nuevo pedido de modificación desde la sección **PRODUCTOS INSTALADOS**, pinchando sobre el plan y luego **MODIFICAR**.
- 1.2.** Si existe un **cambio de Simcard en estado Pendiente, Pendiente de Envió, Enviado o Recibido**; no será posible ingresar un nuevo pedido de modificación a esta promoción.
- 1.3.** Presionar el **botón desplegable** y seleccionar el concepto de **SIMCARD** y pinchar el botón **CAMBIAR SIMCARD**.
- 1.4.** Confirmar la nueva Simcard seleccionado la opción **NUEVO** junto a ella (la otra figurará como ELIMINAR)
- 1.5.** Presionar botón **Verificar y luego TSQ**, si tienes dudas puedes apoyarte en la publicación ANDES – VERIFICAR TSQ
- 1.6.** Una vez que el **TSQ sea aprobado**, se genera el contrato y enviar.
- 1.7.** El pedido pasa a estado **ABIERTO y luego "PENDIENTE DE ENVÍO"**.
- 1.8.** Contactar al **Bodeguero informando n° de pedido y rut de cliente** para que agregue la serie de la Simcard y cambie el estado a "enviado"
- 1.9.** Mediante **correo electrónico al bodeguero**, informar del pedido enviado. El BODEGUERO vinculará la Simcard y devolverá el pedido.
 - ASUNTO: Pedido XXXX / Rut XX.XXX.XXX – X
 - CUERPO: Rut de cliente - Número de Pedido - Solicitud de Simcard
- 1.10.** Una vez **vinculada la Simcard y finalizada la acción del BODEGUERO**, el ejecutivo debe **cambiar el estado del pedido a RECIBIDO** y presionar [ALT] + [ENTER] para guardar los cambios.
- 1.11.** El pedido pasa de estado **ABIERTO ha COMPLETADO** mientras se realiza el aprovisionamiento de la Simcard. Para actualizar oprimir [ALT]+[ENTER].
 - Recuerda revisar que el estado del pedido sea COMPLETADA ya que es este estado el que confirma la finalización del cambio

1.12. Para verificar el pedido este completado presionar el **botón DETALLES.**

INFORMA —

Sucursales

Informa cambio ya realizado e indica que Simcard se encuentra operativa.

REGISTRA —

Tipifica Correctamente

Atención Comercial -> Cambio de serv contrat/Susp -> Cambio de Plan/Actuali. promo

Incluir siempre en la observación:

- Nombre y Rut de la persona que atendemos
- Motivo consulta
- Número de la solicitud (si aplica)
- Información entregada
- Plazo informado
- Detalles del equipo
- Registrar N° ticket a mesa de ayuda (si aplica)



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



DEBES REVISAR TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

La Sucursal Virtual es un canal de auto atención remoto que permite a los clientes consultar y gestionar sus productos contratados. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



PROCEDIMIENTO

OBJETIVO

- Detallar como atender casos cuando el cliente solicita que se le descuente de su cuenta el monto correspondiente a un período sin servicio, ya sea por una falla masiva o por un inconveniente particular del domicilio.
- Aplica para clientes con **servicios fijos**.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICAR
¿A quién se brinda esta atención? Esta atención se puede entregar al titular o a un tercero usuario del servicio. ¿Aplica Validación de Identidad? No aplica validación de identidad. Sobre el Ajuste y el Registro de Atención - En el submotivo del Ajuste siempre debes seleccionar COBRO DÍAS SIN SERVICIO. - En la observación obligatoria, registra #DIASSINSERVICIO + el motivo del ajuste/acreditación.		

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICAR
- Los ejecutivos de Sucursal deben validar el ajuste con su jefatura, quien realizará el procedimiento en Andes. - Si el cliente consulta por un descuento posterior a la solución de una falla masiva, se debe informar que su caso será revisado por un área especialista y en caso de corresponder el descuento se verá reflejado en su próxima boleta. - Para aquellos casos donde el cliente ha solicitado de forma reiterada un descuento por días sin servicio en los últimos 3 meses, siempre debes ingresar una visita técnica para que se revise el estado del servicio y así poder ofrecer una solución definitiva. Apóyate de la publicación VISITAS		

TÉCNICAS para ingresar la reparación y revisa el aparatado **CLIENTE REITERADO** en esta publicación.

**CONSIDERACIONES
IMPORTANTES**

**IMPORTANTES EN LA
ATENCIÓN**

VERIFICAR

VERIFICACIONES PREVIAS DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO

1. Revisa las actividades de **Llamada Entrante** en la vista de la **cuenta de Servicio** correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a la **Fecha Inicio** y su **Razón**.
2. Revisa las **Solicitudes de Servicio de Reparación técnica** desde la vista de la **cuenta de Servicio** asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la **Fecha de Creación**.
3. Verifica si cliente se encuentra en una **falla masiva**. Revisa la publicación **DIFICULTAD DE SERVICIO DETECTADA (FALLA MASIVA)**. Si cliente se encuentra con falla masiva se debe informar la hora de solución que entrega la FEN.

GESTIÓN

CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS

Si el cliente se encuentra actualmente sin servicios, aplica el procedimiento de **INCONVENIENTES DE SERVICIOS (INTERNET, TELEVISIÓN Y/O TELEFONÍA)** correspondiente a lo que indica el cliente.

Si no es posible solucionar el inconveniente del cliente informa que el descuento, de corresponder, se realizará en la siguiente boleta, una vez que el técnico haya resuelto el inconveniente presentado.

INFORMA:

VOZ	NO VOZ
<i>"Sr. XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de sus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en su próxima o subsiguiente boleta"</i>	<i>"XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de tus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en tu próxima o subsiguiente boleta"</i>

CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS

PASO 1

1. Verifica si **en la boleta actual o a facturar viene el descuento legal** correspondiente a días sin servicio.

Servicios Adicionales Televisión			
d-BOX HD		1-Oct/31-Oct	2.490
d-BOX HD		1-Oct/31-Oct	2.490
Rentas Mensuales Premium			
Descuento HBO Pack \$-7.490	21/Abr/2020	1-Oct/31-Oct	0
HBO Pack 7.490	21/Abr/2020	1-Oct/31-Oct	0
Star Premium	12/Ene/2018	1-Oct/31-Oct	8.278
Otros Servicios y Cargos			
Descuento Primera Caja		1-Oct/31-Oct	-2.490
Descuento Star Premium Funcionario		1-Oct/31-Oct	-4.139
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			6.629
Otros Cargos			
Descuento: Ley de Protec. al Consumidor TV Renta: 8278 Dias: 1			-276
Descuento: Ley de Telecom. Internet Renta: 20436 Dias: 1			-682
Total Otros Cargos			1.239

PASO 2 —

2. En caso que no aparezca, **revisa en Cargos por Ítem, en el Perfil de facturación** si el descuento viene en la próxima boleta

! La descripción del concepto es **“Descuento Subtel Pack Fijo” o Indemnización Subtel Pack Fijo**; en el ejemplo se observa una indemnización y un descuento por -\$9.449 y -\$4.685 respectivamente

Perfil de facturación

Cuenta: 11624927-8 Principal: ☒

Nombre: PABLO ANDRES BONATI D Tipo de factura: Detalle

Cuenta de facturación: 63887960 Soporte de factura: Electrónico

Método de pago: Medio Pago no C Estado del perfil de facturación: Activo

Comentarios:

Refrescar

Saldo: \$48.366

Ajustes/pagos no aplicados: \$0

Disputas no resueltas: \$0

Movimientos no facturados: 37.604

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

Cargos por servicio

Cargos por ítem				
	Descripción	Cargo	Descuento	Adeudado
	Indemnización Subtel Pack Fijo	-\$9.449	\$0	-\$9.449 N
	Descuento Subtel Pack Fijo	-\$4.685	\$0	-\$4.685 N
	Descuento Multiservicio	-\$6.363	\$0	-\$6.363 N

PASO 3 —

3.1 Si el descuento **viene facturado o viene a facturar**, informa con el siguiente script y finaliza la atención:

VOZ	NO VOZ
"Sr. XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en su boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx"	"XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en tu boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx"

3.1. Si el descuento no está facturado en la boleta emitida ni tampoco viene a facturar, confirma con el cliente si continúa con los inconvenientes:

CLIENTE CONTINUA CON INCONVENIENTES

CLIENTE ESTÁ OK CON SUS SERVICIOS

Si el cliente indica que **si continúa con los inconvenientes**, debes aplicar el procedimiento correspondiente al inconveniente que presenta el cliente e informa que si corresponde generar un descuento se aplicará en su próxima facturación.

CLIENTE CONTINUA CON INCONVENIENTES

CLIENTE ESTÁ OK CON SUS SERVICIOS

Si el cliente indica que **no continúa con los inconvenientes y que esta OK con sus servicios**, debes consultar cuanto tiempo estuvo sin servicios y según lo que indique debes aplicar el siguiente criterio para realizar la nota de crédito correspondiente.

MÁS DE 24 HORAS SIN SERVICIO	MENOS O IGUAL A 24 HORAS
Debes generar una nota de crédito de \$3.000	Debes generar una nota de crédito de \$1.000

Informa al cliente sobre la nota de crédito que realizarás según los días sin servicio.

Si el cliente **no está conforme con el monto indicado**, debes ingresar una nota de crédito de **\$5000**, indica que este monto es mayor al que se entrega generalmente por el descuento de días sin servicio.

- Si tienes dudas de como realizar una nota de crédito, puedes apoyarte con la publicación [AJUSTE](#)

INFORMA

VOZ

"Sr(a) XXXX, tras los inconvenientes que ha tenido con su servicio voy a generar una nota de crédito por \$5000 como compensación que se verá reflejado en su próxima boleta, este monto es mayor al que generalmente se descuenta por los días sin servicios."

NO VOZ

"XXXX, tras los inconvenientes que has tenido con tu servicio voy a generar una nota de crédito por \$5000 como compensación que se verá reflejado en tu próxima boleta, este monto es mayor al que generalmente se descuenta por los días sin servicios."



CLIENTE REITERADO

Si el cliente ha solicitado de forma reiterada un descuento por días sin servicio en los últimos 3 meses, verifica lo siguiente:

Paso 1

1. Que el cliente no haya estado afectado por un evento masivo. Apóyate del siguiente link para revisar el histórico de fallas masivas http://172.17.102.170/bitacora_fen/

Paso 2

2. Que no existan reparaciones previas en los últimos 90 días asociadas al mismo problema.

Paso 3

3. Que el problema no sea intermitente y persistente, y que no exista una orden de trabajo pendiente.

REITERADO

Si el cliente presenta **la misma falla de manera reiterada por más de 3 meses, y no hay solución definitiva**, se debe realizar una visita técnica presencial. Apóyate de la publicación **VISITAS TÉCNICAS** para ingresar la reparación.



Para revisar más información ingresa **AQUÍ**



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS



CONTEXTO

- Este procedimiento explica cómo atender a un cliente que manifiesta el deseo de dar de baja sus servicios fijos y/o móviles.
- Aplica para servicio fijo y móvil
- Aplica a clientes residencial y persona natural con giro. No aplica para funcionarios

PRINCIPIOS CLAVE DE ATENCIÓN

- **Indagación Profunda y Empática:** Siempre preguntar el motivo de la baja y escuchar activamente al cliente, mostrando genuino interés en ayudar.
- **Resolución en el Primer Contacto:** Independiente del canal de atención, intenta resolver el inconveniente que causa la intención de desconexión en el primer contacto.
- Si el cliente está molesto, deja que se exprese sin interrumpirlo y pide las disculpas por los inconvenientes que esta situación le ha provocado y refuézale que estás aquí para ayudarlo.
- **Transferencia o derivación asistida Informada:** Cuando sea necesaria la transferencia y/o derivación, asegurar que el siguiente nivel reciba toda la información relevante para evitar repeticiones al cliente.

IMPORTANTE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES EN UNA DESCONEXIÓN

	FIJO	MÓVIL
¿Quién solicita?	Titular o Tercero con Poder Notarial (poder notarial aplica solo para Sucursales). O persona natural con giro (Rut < 50M)	

¿Dónde solicita	Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención
¿Qué documentación se necesita?	Solo carnet de identidad vigente para realizar validación
Validación Identidad	Validación a través de N° de serie/documento en Registro Civil Los canales que ingresan desconexión son quienes realizan la validación de identidad correspondiente
Deuda	No es condicionante para la baja de servicios que el cliente presente deuda, por lo que NO SE DEBE USAR como argumento de retención . Si se debe sugerir pagar la deuda. Para estos casos ingresa una Inhibición de flujo de cobranza
Ingreso Desconexión	•Se debe informar que la baja de servicios, una vez realizada la solicitud, es de 1 día hábil. NO SE DEBE indicar 24 horas ni otro plazo distinto. •Sólo si cliente lo solicita y/o acepta, se debe ingresar en una fecha distinta o según DOM.
Numeración Telefónica	El número telefónico no se pierde. Por regulación el número entra en hibernación (reserva): - Baja voluntaria: El número telefónico se reserva por 2 años - Baja involuntaria (mora): El número telefónico se reserva por 180 días. Si el cliente desea portar su número no debe solicitar la baja y solicitar la portabilidad en la nueva compañía

Equipos	No debes indicar al cliente que lleve los equipos a sucursal. El retiro de equipos puede tardar hasta 60 días, sin embargo, debes dar la tranquilidad al cliente de que no se seguirá cobrando el servicio.	No es condicionante si cliente tiene equipo en arriendo para solicitar la baja de la línea. Se debe explicar que las cuotas pendientes se seguirán facturando o bien, puede realizar la aceleración de cuotas.
Cobros post desconexión	El servicio fijo se factura mes en curso, sin embargo, el cliente puede solicitar la baja de sus servicios en cualquier momento. En el caso de consumos como llamadas larga distancia, eventos VTR+, etc. se debe informar al cliente que se facturará una última boleta cobrando estos conceptos que se facturan desfasados.	El servicio móvil se factura mes vencido por lo cual la desconexión de la línea generará una última boleta con el cobro proporcional desde el día de inicio del ciclo hasta el día que se ingresa la desconexión. Esta información siempre debe entregarse al cliente.

DESCONEXIÓN SERVICIOS PRINCIPALES

CALL CENTER VOZ Y NO VOZ

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

MATRIZ

Importantes en la atención

- Si cliente menciona que ha estado tratando de contactarse con el área de desconexiones sin éxito (Mismo día o últimas 24 horas), se debe:
 - **NO CC:** Volver a transferir de manera asistida sin realizar validaciones o preguntar motivos de baja.
 - **No Voz:** Indicar que será contactado telefónicamente y en línea generarán la transferencia.
- Para solicitudes de desconexión a través de WhatsApp (No Voz), el ejecutivo debe derivar al cliente a ingresar solicitud a través de la Sucursal Virtual u ofrecer contacto telefónico.
- Siempre debes registrar la atención según la gestión realizada, para esto apóyate del apartado REGISTRA de los procedimientos de Somos Clave.
- En el comentario de ingreso de la tipificación, siempre partir el registro con @RETE" ante solicitudes de baja de SSPP
- Ante Bajas no Cursadas, debes transferir a Retención sólo a los clientes que tengan evidencia de la desconexión solicitada en el sistema. Apóyate en la publicación [BAJA NO CURSADA](#)
- De acuerdo al motivo de baja que indica el cliente, intenta resolver el inconveniente apoyándote en la siguiente Matriz de atención:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

MATRIZ

MATRIZ DE ATENCIÓN BAJA DE SERVICIOS

Motivo Desconexión	Canal de atención		
	NO	No Voz	Cliente NO Acepta alternativas entregadas
Dificultades Económicas	1.Revisa si el cliente tiene SVA's contratados e indicar que los puede eliminar para abaratar costos 2.Si el cliente acepta debes <u>eliminar el o los SVA's.</u>		Voz: Transfiere de forma asistida a plataforma de Retención entregando los siguientes datos: - Nombre, apellido y Rut del cliente - Domicilio donde desea desconectar - Motivo de desconexión y ánimo del cliente
Cambio a la Competencia	1. Indaga por qué se cambia a la competencia 2. Según el motivo que indique el cliente intenta resolver según lo indicado en esta matriz 3. Resaltar atributos del producto VTR superior a las otras compañías del mercado. Encuéntralos en el Plan Comercial		
No utiliza Servicio	1. Indaga motivo por el cual no lo utiliza. 2.Resalta los atributos del producto VTR. Encuéntralos en el Plan Comercial. 3. Si el cliente menciona problemas económicos o alto costo Aplica el Procedimiento de Dificultades Económicas.		

	4. Si indica que no lo ocupará porque estará de viaje ofrece <u>Suspensión Transitoria</u> 5. Si no los ocupará porque se cambia de domicilio y aún no tiene dirección definida ofrece <u>Suspensión Transitoria</u>
Inconvenientes Técnicos	1. Indaga el o los servicios que presenta inconvenientes. 2. Ofrece al cliente brindar soporte técnico para poder ayudarlo. 3. Si una vez solucionado el cliente solicita devolución de días sin servicio apóyate en <u>Descuentos días sin servicio.</u>
Traslado/Cambio domicilio	1. Ofrece al cliente trasladar sus servicios al nuevo domicilio. 2. Dirección factible, <u>ingresa traslado.</u> 3. Dirección infactible transferir de forma asistida al nivel 2.. 4. Si cliente indica que desea trasladar sus servicios, pero aún no le entregan su nuevo domicilio, puedes ofrecer la <u>suspensión transitoria</u> con un máximo de 2 meses..

Fallecimiento Titular

1. Esta atención se puede entregar a usuario, un cercano o cualquier familiar del titular.
2. No es necesario que quien solicita la baja presente documentación, ya que se puede obtener en línea y gratis desde el sitio web del Registro Civil.
3. Gestión la realiza plataforma de Retención.



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 22 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
22!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR