

17 NO VOZ DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS

Nº17 - CONTACT CENTER NO VOZ FIJO CLAROVTR

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.



TÉRMINO DE PROMOCIÓN FIJO



PROCEDIMIENTO TV



EXPLICACIÓN DE LA BOLETA



NO RECONOCE COBROS - CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS FIJOS



DESAFÍO TERMINADO

TÉRMINO DE PROMOCIÓN FIJO



Detallar cómo atender a clientes que reporten un aumento en el valor de su boleta debido al término de un descuento o promoción.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

¿A quién se brinda esta atención? Titular o tercero usuario del servicio.

¿Aplica Validación de Identidad? No aplica validación de identidad.

- Siempre valida la existencia de descuentos vigentes asociados a los servicios principales del cliente.
- Si el cliente tiene un descuento vigente cargado recientemente, informa que ya cuenta con un beneficio, indicando fecha de carga, valor y vigencia.
- Si el cliente no tiene un descuento vigente o el descuento actual está próximo a vencer, valida su RUT en la web para verificar si tiene disponible un nuevo descuento.
- Si el cliente tiene un nuevo descuento disponible y mantiene otro próximo a vencer, informa que para cargar el nuevo beneficio se debe eliminar el descuento actual.

GESTIÓN:

EJECUTIVO FRONT

Step 1

1. Valida el Rut del cliente para verificar si aplica un nuevo descuento, ingresando sus datos en la web <http://172.17.102.159/billshock>.

Step 2

Claro VTR Billshock

Iniciar sesión

Usuario

Contraseña

INGRESAR

VALIDA ESTADO NUEVO DESCUENTO

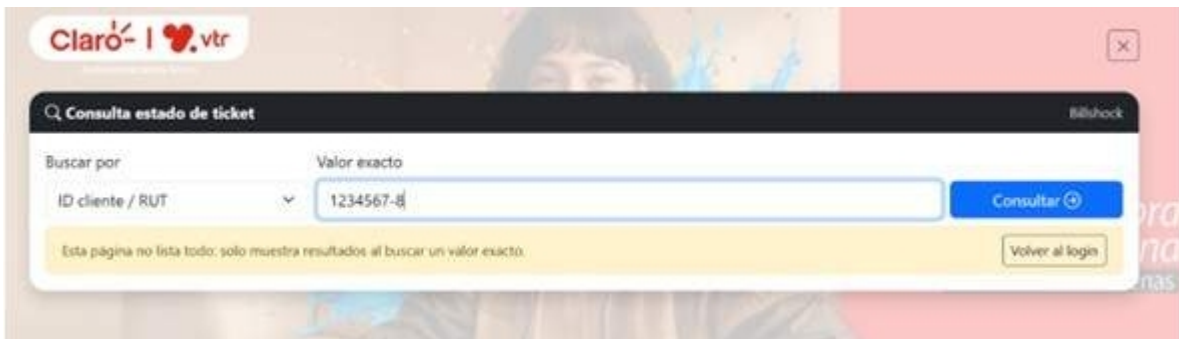
CARGA BASE CUENTES

Para revisar un ticket no necesitas iniciar sesión. Usa la opción de consulta pública.

Por ti, la red fibra más moderna de Arica a Punta Arenas

2. Selecciona la opción **“VALIDA ESTADO NUEVO DESCUENTO”**

Step 3



The screenshot shows a web form titled "Consulta estado de ticket" with a search icon on the left and a "Biliblock" label on the right. Below the title, there are two input fields: "Buscar por" and "Valor exacto". The "Buscar por" field has a dropdown menu with "ID cliente / RUT" selected. The "Valor exacto" field contains the text "1234567-8". To the right of these fields is a blue button labeled "Consultar" with a magnifying glass icon. Below the input fields, a yellow message box states: "Esta pagina no lista todo: solo muestra resultados al buscar un valor exacto." To the right of this message is a button labeled "Volver al login". The top left of the page features the "Claro I ♥ vtr" logo, and the top right has a close button (X).

3. Ingresa el **Rut del cliente** y luego pincha el botón "**Consultar**"

Step 4

The image shows two screenshots from a system interface. The left screenshot is titled 'Resultados' and 'Oferta Billshock'. It displays a table with client information and a 'Solicitar descuento a BO' button. The right screenshot is a modal titled 'Solicitar descuento a BO' with fields for client ID, user name, and a confirmation checkbox, followed by 'Cancelar' and 'Confirmar y enviar a BO' buttons.

Oferta Billshock			
DATOS DE INGRESO			
ID CLIENTE 25089234-9	IDEN VIVIENDA 609118	FECHA 2026-06-11	MONEDA CLARO
NÚMERO CONTACTO 996***915	DESCUENTO NUEVO \$ 14.000	PERIODO DESCUENTO 6 meses	NOMBRE DESCUENTO Descnto Lealtad 14.000 x 6M Claro
DATOS DE GESTIÓN			
Este caso aún no ha sido gestionado.			

Solicitar descuento a BO

Cliente: 25089234-9
ID vivienda: 609118

Usuario de Andes
EJ: JGARCIA

Usuario de Andes del ejecutivo Call Center que confirma la aceptación.

☐ Confirmo que el cliente aceptó el descuento informado.

La fecha de aceptación se registrará automáticamente y el canal quedará como CALLCENTER.

Cancelar **Confirmar y enviar a BO**

3.1. **Cliente con descuento disponible**, ofrece al cliente el descuento informado en la web para que se aplique desde su próxima boleta.

Apóyate del siguiente script:

"Sr(a). XXX, le informo que cuenta con un nuevo descuento de \$X mensuales por X meses disponible para su servicio. ¿Le gustaría que apliquemos este nuevo beneficio para su próxima boleta?"

a. **Si el cliente acepta el descuento**, selecciona **"Solicitar descuento a BO"**, completar el check de descuento informado y selecciona **"Confirmar y enviar a BO"**. Informa al cliente que dentro de 48 horas recibirá la confirmación del descuento cargado vía WhatsApp.

Apóyate del siguiente script:

"Sr(a). XXX, su nuevo descuento ha sido registrado. En un plazo de 48 hrs le confirmarán vía WhatsApp a su teléfono móvil registrado."

b. **Si el cliente no acepta el descuento**, continúa la atención en el punto 4.

Step 5



The screenshot shows the Claro VTR website interface. At the top left is the logo "Claro | vtr". Below it is a search bar with the text "Consulta estado de ticket". To the right of the search bar is the user name "Billshock". Below the search bar is a form with two fields: "Buscar por" and "Valor exacto". The "Buscar por" field has a dropdown menu with "ID cliente / RUT" selected. The "Valor exacto" field contains the text "1234567-8". To the right of these fields is a blue button labeled "Consultar". Below the search bar is a yellow message box that says "Esta página no lista todo: solo muestra resultados al buscar un valor exacto." To the right of this message is a button labeled "Volver al login". Below the search bar is a section titled "Resultados" with a sub-header "0 registro(s)". Below this is a light blue message box that says "Rut no tiene disponible un descuento promocional, continuar con la atención normal."

3.2. **Cliente sin descuento disponible**, continúa la atención en el punto 4.

Step 6

4. Revisa la existencia de un plan más económico para ofrecer al cliente.

Step 7

4.1. **Si existe un plan más económico**, ofrece al cliente la actualización de su plan a uno más económico (Downgrade de plan).

a. **Si el cliente acepta**, transfiere de forma asistida a la **plataforma N1 Comercial**. Apóyate en la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR**.

b. **Si el cliente no acepta**, informa que es la alternativa que tenemos disponible en el momento.

Apóyate con el siguiente script:

"Sr(a). XXX, entiendo su posición. Esta es la mejor alternativa que puedo ofrecerle en este momento."

Step 8

4.2. **Si no existe un plan más económico**, informa al cliente que no existen alternativas adicionales disponibles.

Apóyate con el siguiente script:

"Sr(a). XXX, en este momento no contamos con un plan más económico disponible para su servicio."

CONTINUE

PROCEDIMIENTO TV



OBJETIVO

- Este procedimiento aplica para todos los casos en que el cliente indique tener inconvenientes con su servicio de TV, ya sea digital o análogo, por ej: Sin señal, Pantalla en negro, control remoto, d-box no enciende, pixeleo, sin audio, subtítulos, VOD, Replay, etc.

INCONVENIENTES SEÑAL/ AUDIO/ VIDEO

**TEMPORALMENTE FUERA DE SERVICIO /
TEMPORALY OFF AIR**



Imagen de referencia

1. Consulta al cliente si el inconveniente es en **todos los canales o sólo en uno/algunos**

Step 1

Sólo 1 canal

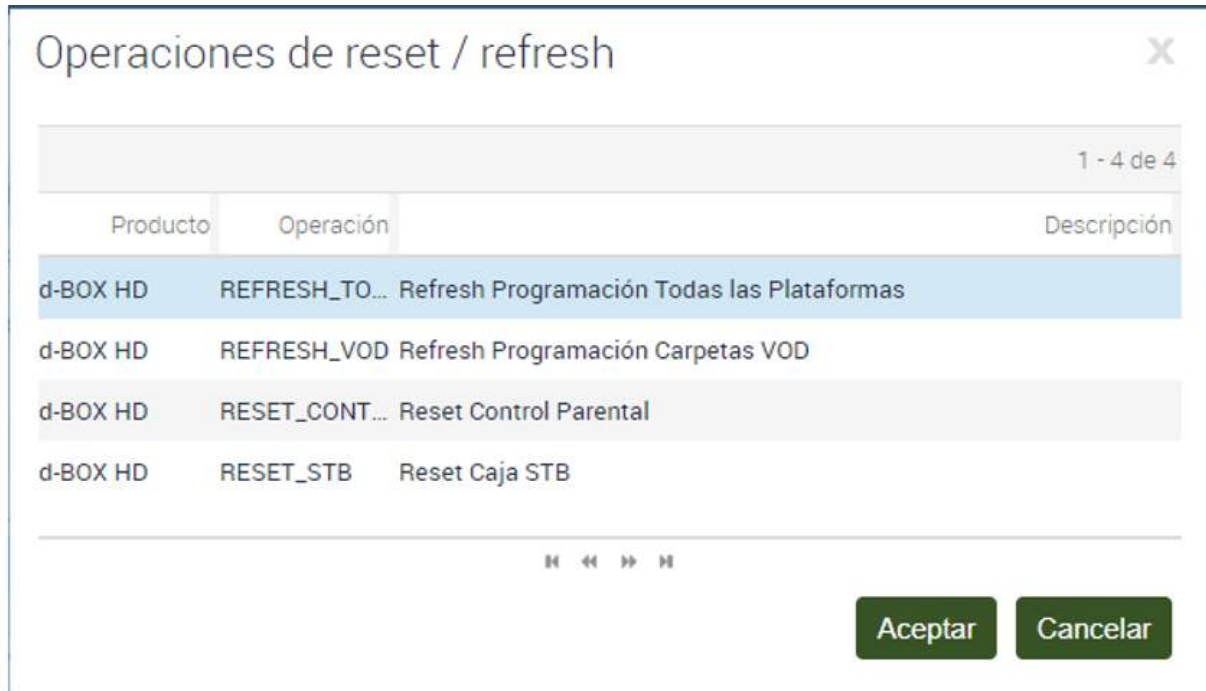


Imagen de referencia

a. Realizar Refresh Programación Todas las Plataformas

b. La respuesta del reset debería ser en mínimo 3 min. En ese tiempo, el cliente podría percibir audio o video lo que se entenderá como un reset exitoso.

- Si pasados los 3 minutos, no hay respuesta del servicio, se deben avanzar en el procedimiento.
- Si el inconveniente persiste, informa al cliente que será transferido a un equipo especialista. Apóyate en la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA para transferir al N1

Step 2

Uno o Varios Canales



Imagen de referencia

- a. Pedir al cliente que confirme que las conexiones de TV y D-box están correctamente instaladas. Pedir revisar que los cables estén bien conectados
- b. Independiente del resultado de la revisión anterior, si el inconveniente persiste, valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE.
 - Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación Cambio de Tecnología a Fibra Óptica.
 - Si no tiene el botón habilitado, ingresa una reparación técnica del tipo SIN SEÑAL. Recuerda incluir en la observación "VARIOS CANALES"
- c. Agendar en coordinación con el cliente Guíate por la publicación VISITAS TÉCNICAS

D-BOX NO ENCIENDE

PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

1. Pedir al cliente verificar que las pilas de control remoto funcionen y el funcionamiento correcto del control remoto, si el inconveniente es éste, se debe revisar el procedimiento “Control Remoto no funciona”

2. Si el control remoto funciona correctamente, se debe pedir al cliente asegurar que las conexiones sean correctas en el D-box y la TV.



Imagen de referencia

PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

3. Si las conexiones están correctas verificar que esté seleccionada la entrada correcta de TV; AV / HDMI / Componentes.

- La entrada correcta es HDMI, por lo tanto se deben probar las opciones 1-2-3 hasta verificar en cuál el cliente ve imagen.

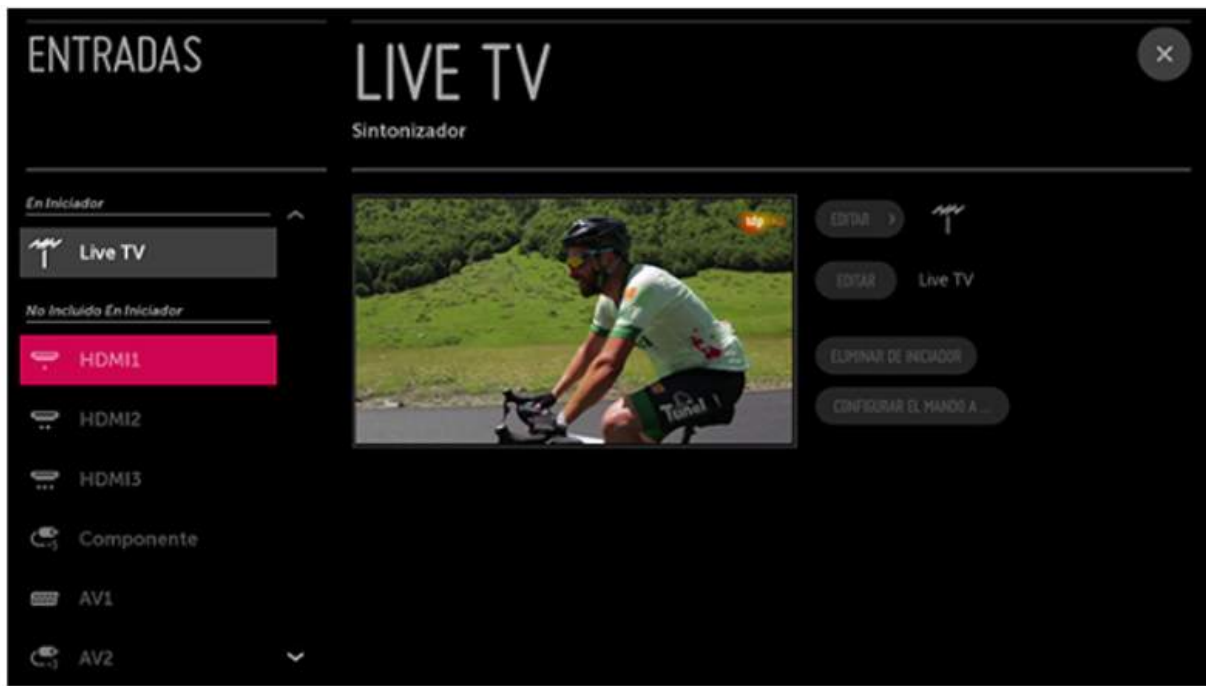


Imagen de referencia

PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

4. Hacer Ping en BEC



Televisión Doble Pack Vive Residencial 0320

▼ Información básica

HUB:	501
dacCode:	DAC6000
Servicios:	Posee 3 decodificadores
Información AVN (Nuevo VOD):	
Monto Cliente AVN:	 Saldo \$20,000 Límite \$20,000 Recargar
Consulta Mapa Canales:	 Botón Canal

Estado:	
Marca - modelo:	ARRIS - DCX525E
Nº de serie:	M91820ERB344
MAC Address:	00000AA8FB7C
Tipo:	dBoxHD_CPE
Tecnología:	D 3.0
cpeName:	ARRIS-DCX525E-dBoxHD_CPE
cpeUnitAddress:	0000178846588042
Intentar Refresh DAC antes de intentar reset Itolt	Refresh Dac
Realizar ping	

Imagen de referencia

PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

5. Si el Ping no entrega respuesta, se debe ingresar una visita técnica a terreno a través de una Solicitud de Servicio de reparación del tipo "D-box no enciende", recuerda incluir en la observación D-box no enciende

- La respuesta del Ping no supera los 6 segundos, y de no haberla, se registrará con una cruz roja

Ping



PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

6. Si el Ping entrega respuesta, se debe realizar un refresh DAC en BEC

Ping



Televisión Doble Pack Vive Residencial 0320

▼ Información básica

HUB:	501
dacCode:	DAC6000
Servicios:	Posee 3 decodificadores
Información AVN (Nuevo VOD):	
Monto Cliente AVN:	Saldo \$20,000 Límite \$20,000 Recargar
Consulta Mapa Canales:	Botón Canal
Estado:	
Marca + modelo:	ARRIS - DCX525E
Nº de serie:	M91820ERB344
MAC Address:	00000AA8FB7C
Tipos:	dBoxHD_CPE
Tecnología:	D 3.0
cpeName:	ARRIS-DCX525E-dBoxHD_CPE
cpeUnitAddress:	0000178846588042
Intentar Refresh DAC antes de intentar reset Init	Refresh Dac
Realizar ping	

Imagen de referencia

PASO 1 Y 2	PASO 3	PASO 4	PASO 5
------------	--------	--------	--------

7. El Refresh DAC tendrá respuesta dentro de 30 segundos. Si el cliente indica que mantiene el inconveniente, se debe realizar un Reset Init en BEC. Informar al cliente, que esta solución implica reconfiguración de su PIN de Compras y PIN Parental

▼ Información básica

Customer Id:	12866464-5_441218
HUB:	200 - DSP2 Maipu
dacCode:	DAC6000
Servicios:	Posee 5 decodificadores
Servicios Análogos:	
Recarga Saldo VOD de D-BOX:	
Monto Cliente AVN:	Saldo \$20,000 Limite \$20,000 Recargar
Consulta Mapa Canales:	Botón Canal

Estado Domicilio:	
Estado Set Top Box:	
Marca - modelo:	MOTOROLA - DCX3400
Nº de serie:	MA1124FRG535
MAC Address:	00000371154C
Tipo:	D-Box
Tecnología:	HD PRO
cpeName:	MOTOROLA-DCX3400-dBoxPRO_CPE
cpeUnitAddress:	0000057742668096
Intentar Refresh DAC antes de intentar reset Init	Refresh Dac Reset Init
Realizar ping	

Imagen de referencia

PASO 1 Y 2	PASO 3	PASO 4	PASO 5	
8. Se debe esperar respuesta por mínimo 3 minutos, tiempo en el cual el cliente debiera percibir imagen o audio, lo que se entenderá como un Reset exitoso.				

9. Si luego de 3 minutos, no se percibe audio ni imagen, informa al cliente que será transferido a un equipo especialista. Apóyate en la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA para transferir al N1

- Si el inconveniente Sí se solucionó, dar por finalizada la atención



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

CONTINUE

EXPLICACIÓN DE LA BOLETA



ALCANCE

- El **Rut del cliente** para saber a quién atendemos.
- Esta atención se puede dar a **titular o usuario**.
- El **Domicilio** sobre el cliente está consultando.

- Billing Compare Portal

Comparación de boletas - ClaroVTR

Usuario: 333330208

Salir

Modo Búsqueda

Filtros de consulta

MES DE COMPARACIÓN

SELECCIONA...

RUT CLIENTE

12345678-K

SERVICIO

SELECCIONA...

CUENTA DE FACTURACIÓN

Primero selecciona Servi

FOLIO

Primero selecciona Cuen

Buscar

Limpiar

Filtros de consulta

MES DE COMPARACIÓN

Enero 2026 v/s Diciembre 2025

RUT CLIENTE

20061831-9

SERVICIO

FIJO

CUENTA DE FACTURACIÓN

Primero selecciona

FOLIO

Primero selecciona

Buscar

Limpiar

Resumen de montos

RUT 20061831-9

Folio 115600609

MES ACTUAL - ENERO 2026

\$49.280

04/01/2026 al 04/02/2026

SALDO ANTERIOR:

\$0

—

MES ANTERIOR - DICIEMBRE 2025

\$35.790

04/12/2025 al 04/01/2026

SALDO ANTERIOR:

\$0

—

El monto de la boleta de Enero 2026 es \$13.490 más alto que el mes anterior.

Para explicar las variaciones de cobro al cliente, utiliza siempre la herramienta **Billing Compare**, la cual permite comparar la facturación entre períodos e identificar de manera clara el origen de las diferencias informadas en la boleta.

POLÍTICAS DE ATENCIÓN:

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- NO entregar detalles específicos de la boleta a un tercero sin poder notarial.

Por ejemplo, Informar que el motivo de variación del cobro corresponde a consumo **VOD**, pero **NO** se debe entregar, título, fecha y hora o señalar que hubo aumento en llamadas a celular, pero **NO** entregar detalle de números, compañía, fechas, etc.

- NO entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo).
- NO enviar la boleta a un mail diferente al registrado en la Cuenta de Facturación del titular.
- El detalle de los cobros de la boleta sólo se le puede informar al titular.
- Si un tercero consulta, se le puede informar que la variación del cobro en la boleta responde a un consumo de un producto en particular, pero no entregando detalles del cobro, fechas, etc.
- El detalle de una boleta o factura puede ser entregado a un tercero, como trabajador de la empresa, que tiene el cargo de secretaria/o o control de gestión. El tercero debe confirmar tanto los datos de la empresa como rut, nombre completo y cargo.
- Invita al cliente a revisar el detalle de una boleta en vtr.com, seleccionando AYUDA -> CONOCE TU BOLETA



COMPARADOR DE BOLETA:

El siguiente paso a paso te ayudará a saber cómo utilizar la herramienta de COMPARADOR DE BOLETAS en Andes, con el fin de poder agilizar tus atenciones en saber por qué varió la boleto del cliente con respecto a la anterior.

ALCANCE

DEBES SABER

Todos los canales de atención

ALCANCE

DEBES SABER

- Esta herramienta sirve de apoyo a tus atenciones, debes revisar siempre lo que te comenta el cliente si es coherente con lo que indica el comparador de boletas, si no, debes atender según el procedimiento de EXPLICACIÓN BOLETA.

Esta opción está disponible solo a un grupo de clientes con servicio FIJO.

- Los ejecutivos pueden saber que un cliente tiene disponible el COMPARADOR DE BOLETAS revisando en la sección de SMA en ANDES el siguiente mensaje: ***“Este cliente tiene habilitada la función de comparador de boletas”.***
- Si el cliente no tiene el mensaje en SMA significa que no va a poder utilizar el comparador de boletas.
- La herramienta solo está disponible para clientes que si tuvieron variación en sus últimas 3 boletas.
- El comparador de Boletas solo tendrá disponible la revisión de las ultimas 3 boletas.

INGRESO A COMPARADOR DE BOLETAS

Step 1

The screenshot shows the 'Andes' web portal interface. The top navigation bar includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', and 'Ofertas económicas'. The 'Clientes' section is active, displaying a list of clients. The 'Perfil de facturación' section is highlighted, showing a table with columns: Nombre, Método de pago, Marca, Medio de Distribución, and Día de Tarifa. The row for '6559702242' is highlighted with a red box, showing 'Medio Pago no Contratado', 'VTR', 'Electrónico', and '1'. Below this, the 'Productos Instalados' section shows a table with columns: Producto, Descripción del P, Estado, and Marca. The 'Pedidos' section shows a table with columns: N° de Pedido, Estado, Motivo de cancelación, Fecha de creación, and Tipo de pedido. The 'Solicitudes de servicio' section shows a table with columns: Estado, N° de SS, N° de reclamo, Usuario creador, Tipo, and Área.

Nombre	Método de pago	Marca	Medio de Distribución	Día de Tarifa
6559702242	Medio Pago no Contratado	VTR	Electrónico	1

N° de Pedido	Estado	Motivo de cancelación	Fecha de creación	Tipo de pedido
1-16459702441	Cancelado	Sin motivo	18/04/2020 01:18:10	Pedido de ventas

Estado	N° de SS	N° de reclamo	Usuario creador	Tipo	Área
--------	----------	---------------	-----------------	------	------

1. Ingresa a la cuenta Cliente, vista 360 del Cliente y se posiciona en la cuenta de facturación del cliente a consultar

Step 2

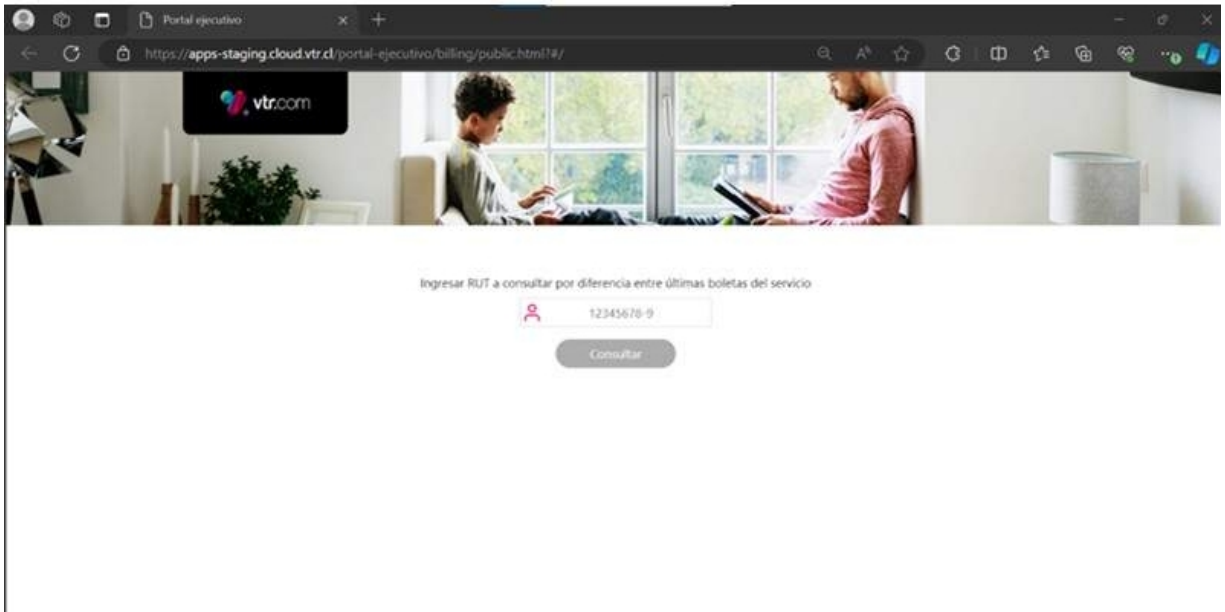
The screenshot shows the 'Perfil de facturación' (Billing Profile) page in the Andes system. The page is divided into several sections:

- Header:** Includes the 'Andes' logo, a search bar, and a navigation menu with options like 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', and 'Perfil de facturación'.
- Perfil de facturación:** This section contains a form for client billing details. The 'Comparador de Boletas' button is highlighted with a red box. The form includes fields for 'Cuenta' (36003763-0), 'Nombre' (MAXIMUS DECIMUS MERIT), 'Cuenta de facturación' (16559702242), 'Método de pago' (Medio Pago no C), and 'Estado del perfil de facturación' (Activo).
- Resumen del saldo:** This section displays a summary of the balance, including 'Saldo' (\$0), 'Ajustes/pagos no aplicados' (\$0), 'Disputas no resueltas' (\$0), and 'Movimientos no facturados' (0).
- Facturas:** This section displays a list of invoices. The 'Facturas' button is highlighted with a red box. The list includes columns for 'Número de facturación', 'Período de facturación', 'Importe debido', 'Fecha de vencimiento', 'Saldo anterior', 'Pagos y ajustes', 'Pago de factura', 'Fecha último pag', 'Tipo de documento', 'URL Facturas', and 'Estado de pago'.

2. A continuación, ingresa a la cuenta de facturación del cliente:

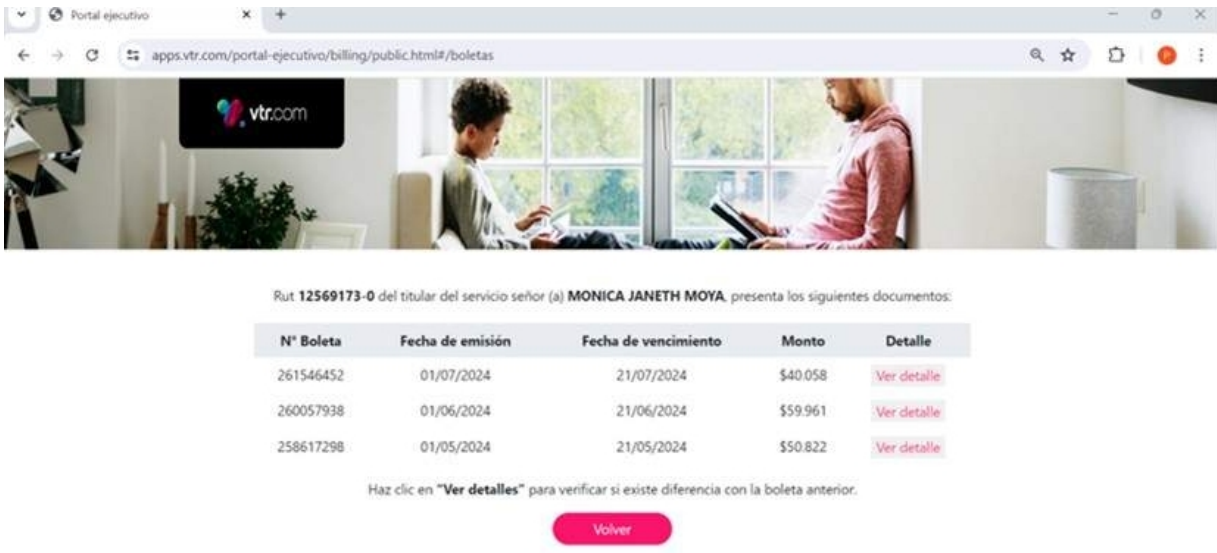
El sistema dispone el perfil de facturación del Cliente con el botón **“Comparador de Boletas”**

Step 3



3. El Ejecutivo hace clic en el botón **“Comparador de Boletas”**, el sistema direcciona al Ejecutivo al portal comparador de boletas.

Step 4



Portal ejecutivo

apps.vtr.com/portal-ejecutivo/billing/public.html#/boletas

Rut 12569173-0 del titular del servicio señor (a) **MONICA JANETH MOYA** presenta los siguientes documentos:

N° Boleta	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Monto	Detalle
261546452	01/07/2024	21/07/2024	\$40.058	Ver detalle
260057938	01/06/2024	21/06/2024	\$59.961	Ver detalle
258617298	01/05/2024	21/05/2024	\$50.822	Ver detalle

Haz clic en **"Ver detalles"** para verificar si existe diferencia con la boleta anterior.

[Volver](#)

4. El ejecutivo ingresa el RUT del Cliente a consultar, a continuación, hace clic en **"Consultar"**, el portal comparador de boletas despliega las boletas del cliente con su fecha de emisión, fecha de vencimiento, monto y link para el despliegue del detalle.

Step 5



Rut 12569173-0 del titular del servicio señor (a) **MONICA JANETH MOYA**, presenta los siguientes documentos:

N° Boleta	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Monto	Detalle
261546452	01/07/2024	21/07/2024	\$40.058	Ocultar detalle
⚠ La boleta 261546452, presenta las siguientes diferencias: El valor de tu boleta es de \$40.058, la cual varió en \$-19.903 respecto del mes anterior. Esta variación se debe a: \$-12.490: Has cancelado el Servicio Adicional Pack TNT Sports Premium \$-4.163: Se ha aplicado un reembolso por los días proporcionales en los que no utilizaste el servicio adicional (Pack TNT Sports Premium. Proporcional) después de darlo de baja. \$-3.250: En tu boleta anterior tenías un cobro por corte y reposición, pero en esta ya no está presente.				
260057938	01/06/2024	21/06/2024	\$59.961	Ver detalle

5. El ejecutivo hace clic en **“Ver detalles”** para ver las diferencias en las boletas del Cliente, a continuación, el portal despliega el detalle de la comparación de la boleta

CONTINUE

NO RECONOCE COBROS - CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS FIJOS



Detallar como atender a clientes que presenten consultas u objeciones relacionadas con cobros por corte y reposición de servicios fijos Claro VTR.

**CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE NRC
– CORTE Y RESPOSICIÓN FIJO**

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿DE CUÁNTO ES EL COBRO POR CORTE Y REPOSICIÓN?	SOBRE LA NOTA DE CRÉDITO
Esta atención se puede entregar al titular o a un tercero usuario del servicio.			

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿DE CUÁNTO ES EL COBRO POR CORTE Y REPOSICIÓN?	SOBRE LA NOTA DE CRÉDITO
No aplica validación de identidad.			

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿DE CUÁNTO ES EL COBRO POR CORTE Y REPOSICIÓN?	SOBRE LA NOTA DE CRÉDITO
El servicio es cortado al séptimo día posterior al vencimiento de la boleta lo que implica un cargo en la siguiente facturación por un valor de: - Internet: \$2.500 - Televisión: \$1000 La reanudación de los servicios es de forma inmediata a un máximo de 2 horas.			

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿DE CUÁNTO ES EL COBRO POR CORTE Y REPOSICIÓN?	SOBRE LA NOTA DE CRÉDITO

- Cada vez que realices una nota de crédito por este motivo debes dejar en la observación **#CORTEYREPOSICION**.
- Una vez generada la nota crédito, el cliente debe pagar el saldo restante de su boleta de servicios.

GESTIÓN

GESTIÓN —

1. Informa al cliente que el cobro corresponde y educa en los plazos y fechas de corte para evitar estos cargos a futuro.

1.1. **Si el cliente queda conforme con la explicación**, finaliza y registra la atención.

1.2. **Si el cliente no queda conforme e insiste en desconocer el cobro**, continúa con el **paso N°2**.

2. Si el cliente insiste o no está de acuerdo con el cobro, verifica si ha tenido un descuento por este mismo motivo en los últimos 3 meses.

2.1. **Si el cliente ya tuvo un descuento por este mismo motivo**, informa que no es posible realizar nuevamente el descuento y capacita al cliente en los plazos y fechas de corte. Finaliza y registra la atención.

2.2. **Si el cliente no ha tenido descuentos por este mismo motivo**, genera el ajuste del cargo en Andes. Para realizar esta gestión, apóyate en la publicación **Paso a Paso Ajuste - Modular**, donde encontrarás el paso a paso para generar el ajuste. **En el campo Comentarios, registra obligatoriamente #corteyreposicion** para identificar las compensaciones realizadas por este concepto.

IMPORTANTE: Si el cliente ha contactado anteriormente y/o ha tenido inhibición en su boleta por este mismo motivo, pero no ha sido aplicado el ajuste, ajusta el valor total cargado por concepto de Corte y Reposición.

INFORMA —

POR LA EXPLICACIÓN DEL COBRO POR CORTE Y REPOSICIÓN

Voz y Sucursales

Sr(a). XXX, su fecha de vencimiento son los XX de cada mes y adicionalmente tiene 6 días más para pagar su cuenta sin sufrir corte en sus servicios. En esta oportunidad, como el pago fue realizado el día XX, el servicio al día 7 de vencida la boleta se corta y por ello se genera el cobro de \$X.XXX [mencionar el cobro que tiene el cliente].

No Voz

XXX, tu fecha de vencimiento son los XX de cada mes y adicionalmente tienes 6 días más para pagar tu cuenta sin sufrir corte en tus servicios. En esta oportunidad, como el pago fue realizado el día XX, el servicio al día 7 de vencida la boleta se corta y por ello se genera el cobro de \$X.XXX [mencionar el cobro que tiene el cliente].

SI EL CLIENTE YA TUVO UN AJUSTE EN LOS ÚLTIMOS 3 MESES POR EL MISMO MOTIVO

Voz y Sucursales

Sr(a). XXX, usted ya tuvo un ajuste por el mismo motivo en el mes XXX, por lo que no podemos realizar un descuento nuevamente. Le recomendamos realizar el pago de su boleta antes de la fecha de corte.

No Voz

XXX, tú ya tuviste un ajuste por el mismo motivo en el mes XXX, por lo que no podemos realizar un descuento nuevamente. Te recomendamos realizar el pago de tu boleta antes de la fecha de corte.

SI FUE REALIZADA UNA NOTA DE CRÉDITO

Voz y Sucursales

Sr(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$X.XXX [indicar según monto]. Tenga presente que tiene un plazo de 6 días desde el vencimiento de su boleta para el pago de su cuenta para así evitar futuros cobros por este motivo.

No Voz

XXX, de acuerdo al inconveniente que me comentas y revisando en sistema, descontaré de tu cuenta el valor de \$X.XXX [indicar según monto]. Ten presente que tienes un plazo de 6 días desde el vencimiento de tu boleta para el pago de tu cuenta para así evitar futuros cobros por este motivo.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 17 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
17!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón

"Finalizar"

FINALIZAR