

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°06 - BBO RECLAMOS



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 21 DE ABRIL AL 04 DE MAYO 2025

 AJUSTE

 NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM

 ACTIVIDAD

 SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES HDMI STICK TV

 DESAFÍO TERMINADO

AJUSTE



ALCANCE:

- Esta solicitud puede ser entregada a titular o usuario del servicio. Para clientes negocio, se debe confirmar que el usuario que solicite la atención sea el Representante Legal o Contacto debidamente registrado (corroborar en vista 360, la pestaña CONTACTOS).
- Aplica para servicios fijos y móviles.

IMPORTANTE:

El monto máximo debe ser por Rut/Cuenta de facturación ajustada, por lo tanto, no se puede ingresar dos ajustes por menos de su monto máximo (por ejemplo, si se debe ajustar \$40.000, no es válido que un ejecutivo ingrese dos ajustes de \$20.000), si se detecta este procedimiento, SE CONSIDERARÁ UNA FALTA A LA POLÍTICA DE AJUSTES.

Este procedimiento aplica para identificar casos donde corresponda ajustar boleta por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN:

- NO se debe entregar información personal o de los servicios instalados a un tercero. Para dudas puedes apoyarte en la publicación [POLÍTICA DE ATENCIÓN PARA TITULARES Y/O TERCEROS](#).
- 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](#).

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
• En caso de corresponder ajuste, debes descontar según la casuística que estés atendiendo y no el total autorizado. ◦ Ejemplo: Si tienes que ajustar por concepto de corte y reposición de internet, el monto a ajustar es de \$2500. Y no el monto máximo autorizado.			

- Cada ajuste debe estar respaldado por actividades, pedidos, solicitudes, etc.
- Todos los ajustes deben **tener una observación clara y completa del caso.**
- Las **BOLETAS PAGADAS** nunca se pueden ajustar a nivel de boleta, sólo a nivel de ítem y evento. En estos casos SÍ aplica generar Nota de Crédito.
- Las **BOLETAS NO PAGADAS**, sí se pueden ajustar a nivel de boleta, ítem y evento. En estos casos SÍ aplica generar Nota de Crédito.
- Para los **montos no facturados NO aplica generar Nota de Crédito**
- El ajuste **puede ser por la totalidad o solo un monto parcial** de la mensualidad del servicio, ítem o evento de acuerdo al caso y análisis realizado.
- **SIEMPRE informar al cliente** que se le enviará el **documento correspondiente a la nota de crédito a su mail o domicilio** (según tenga distribución electrónica o tradicional) salvo en aquellos casos donde el concepto NO se ha facturado.
- **Recuerda que siempre debes realizar un análisis apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente**
- **NO ajustar por motivos de retención, canjes publicitarios o extensión de promociones vigentes.**
- El **Documento de Nota de crédito se crea de forma inmediata** y se envía automáticamente al correo electrónico del cliente, previa publicación del ajuste.
- **En caso de generar un saldo a favor** con opción de devolución por transferencia se debe realizar procedimiento ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR.
- **Si el cliente no está de acuerdo con el valor a ajustar o si acepta el valor pero insiste en un reclamo,** se puede ingresar un reclamo siguiendo el procedimiento establecido para ello. Revisa INGRESO DE RECLAMO.

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
En el momento que el Ejecutivo/Asesor intenta ejecutar el ajuste, existirá una validación sobre el MONTO MÁXIMO EN PESOS POR AJUSTE. El ejecutivo de Atención a clientes de primera línea, no tiene permitido ajustar, por lo tanto, si ingresa un ajuste en Andes retornará el siguiente mensaje: "Monto			

máximo a ajustar excedido", y se generará una actividad de forma automática para el cargo superior a la espera de aprobación.

CARGO	MONTO MÁXIMO DE AJUSTE
Ejecutivos Call Center: Soporte Comercial / Primera línea voz y no voz	\$15.000
Ejecutivos Retención N1	\$15.000
Ejecutivos Retención N2	\$20.000
Ejecutivos Retención SSPP y Canales Premium	\$10.000
Reclamos	\$50.000
Ejecutivos Sucursales	No ajusta
Supervisor Retención Externo	Revisar Tabla Monto Máximo según Promoción.
Supervisor Call Center	Revisar Tabla Monto Máximo según Promoción.
Coordinador Call Center VTR / Coordinador-Jefe Sucursal	\$120.000
Jefe VTR	\$200.000
Subgerente	\$1.000.000

MONTO MÁXIMO EN PESOS POR AJUSTE SEGÚN PROMOCIÓN

SERVICIO CONTRATADO	MONTO MÁXIMO AJUSTE PERMITIDO
TRIPLE PACK	\$60.000
TV+ INTERNET	\$50.000
TV+ FONO	\$45.000
INTERNET + FONO	\$45.000
INTERNET	\$35.000
TELEVISIÓN	\$30.000
FONO	\$30.000
MÓVIL	\$60.000

Cualquier ajuste que supere el monto \$1.000.000 deberá ser escalado por correo al área de Aseguramiento de Ingresos al correo **aseguramiento.deingresos@clarovtr.cl** y esperar dicha aprobación / ejecución del ajuste. El tiempo de respuesta del correo es de 48 hrs. hábiles

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
• ¿El valor reclamado a que servicio corresponde, Fijo o Móvil? • ¿El monto objetado corresponde a un valor facturado o no facturado?			

- ¿Cuál es la boleta en que aparece el monto?

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
1. En el caso de clientes con más de una dirección, verificar el domicilio sobre el cual el cliente está consultando.			

AJUSTE SOBRE UN MONTO FACTURADO PAGADO O NO PAGADO

GESTIONA —

El ajuste a una boleta ya emitida se puede realizar al monto total de la boleta/ factura o individualmente sobre cualquier ítem de ella.

1. En la cuenta de facturación, pinchar el **Nº DE PERFIL** en la sección **PERFIL DE FACTURACIÓN**
2. Posicionarse en la pestaña **FACTURAS** y luego dar clic en el **Nº DE FACTURA**
3. Según el análisis previamente realizado, el ejecutivo/asesor deberá posicionarse en el ítem que corresponda:
 - 1. **DETALLE DE LA FACTURA:** Ajuste a nivel de Factura/boleta. Permite ajustar sobre el valor total o parcial de la boleta/ factura emitida.
 - 2. Se despliega la pantalla lista de ajustes de factura y se deben llenar los siguientes campos:
 - **MONTO DE AJUSTE:** Ingresar el valor que se necesita ajustar de la boleta

- **MOTIVO DEL AJUSTE COMERCIAL**
 - **SUBMOTIVO DEL AJUSTE:** Seleccionar el sub motivo que corresponde al ajuste realizado
 - **COMENTARIOS:** Ingresar un breve comentario del ajuste
 - **TRATAMIENTO FISCAL:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO
 - **TIPO:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción CRÉDITO
 - Para finalizar pinchar el botón **GUARDAR**
 - Hacer clic en el botón **Enviar**
- 3. La solicitud queda en estado **PRESENTADO** y presionar botón **REFRESCAR**.
 - 4. La solicitud pasa de estado **PRESENTADO** a estado **AJUSTADO**.
 - 5. En el caso que exista un error o se desee cancelar, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE**.

4. CARGOS POR SERVICIO: Contiene el detalle del servicio seleccionado, incluye las mensualidades, descuentos multiservicio, adicionales, promociones, etc. Para realizar el ajuste, posicionarse sobre el monto del servicio al que se realizará el ajuste; así, en el ítem **CARGOS POR ÍTEM**, aparecerá el desglose de los montos del servicio seleccionado.

- 1. Al hacer clic en el botón **AJUSTES**, el ejecutivo deberá completar los campos indicados para realizar el ajuste:
 - **IMPORTE SOLICITADO** Ingresar el valor que se necesita ajustar de la boleta. Considerar que puede ser el total o solo un monto parcial de acuerdo al análisis realizado
 - **DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD** Ingresar un breve comentario del ajuste
 - **MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar si corresponde a **COMERCIAL**
 - **SUB MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar el sub motivo que corresponde al ajuste realizado
 - **TIPO DE AJUSTE** Ajuste Normal
 - **TRATAMIENTO FISCAL:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO
 - **TIPO:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción CRÉDITO
 - Al completar la totalidad de los campos se debe hacer clic en el botón **GUARDAR**
- 2. En el caso que exista un error o se desee cancelar, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE**.
- 3. Pinchar **GUARDAR, ENVIAR**. En el campo ESTADO, éste cambiará a **EN PROCESO DE APROBACIÓN**

- 4. Refrescar hasta que **ESTADO** del ajuste sea **AJUSTADO** y en el campo DESCRIPCIÓN DEL ESTADO indique que se realizó con éxito.
- **!** En el caso que el estado sea **NO PUBLICADO**, indica que no se efectuó correctamente el ajuste, dejando nula la aplicación en el saldo de la cuenta. Se debe realizar nuevamente el ajuste hasta que el estado quede PUBLICADO.

5. DETALLES DEL EVENTO: Contiene el detalle del ítem facturado tales como las compras de películas VOD o PPV facturadas, detalle de llamados, etc.

Para ingresar, en la sección CARGOS POR ÍTEM, se debe pinchar el monto del ítem que contiene el cargo, para desplegar la pestaña DETALLES DEL EVENTO.

- 1. Al hacer clic en el botón **AJUSTES**, el ejecutivo deberá completar los campos indicados para realizar el ajuste:
 - **IMPORTE SOLICITADO** Ingresar el valor que se necesita ajustar de la boleta. Considerar que puede ser el total o solo un monto parcial de acuerdo al análisis realizado
 - **DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD** Ingresar un breve comentario del ajuste
 - **MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar si corresponde a COMERCIAL
 - **SUB MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar el sub motivo que corresponde al ajuste realizado
 - **TIPO DE AJUSTE** Ajuste Normal
 - **TRATAMIENTO FISCAL:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO
 - **TIPO:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción CRÉDITO
 - Al completar la totalidad de los campos se debe hacer clic en el botón **GUARDAR**.
- 2. En el caso que **exista un error o se desee cancelar**, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE**
- 3. Pinchar **GUARDAR, ENVIAR**. En el campo ESTADO, éste cambiará a EN PROCESO DE APROBACIÓN
- 4. Refrescar hasta que **ESTADO del ajuste sea AJUSTADO** y en el campo DESCRIPCIÓN DEL ESTADO indique que se realizó con éxito.
- 5. Verificar en el campo **RESUMEN DE SALDO**, que el saldo sea el correcto
- 6. Presionar **botón GENERAR NC AJUSTE**.
 - **ESTE PASO ES DE SUMA IMPORTANCIA, SI NO SE GENERA LA NOTA DE CRÉDITO, EL MONTO AJUSTADO NO SE REBAJARÁ DE LA CUENTA DEL CLIENTE.**
- 7. Se generará una ventana de alerta que indica la generación de la nota de crédito.

- 8. Posteriormente presionar botón **REFRESCAR** hasta que aparezca el documento de la nota de crédito.

! Cabe señalar que es posible ingresar a una misma boleta a través de:

- Ajuste de boleta (normal).
- Ajuste por ítem.
- Ajuste por evento.

INFORMA:

Call Center Voz y Sucursales:

"Sr(a) XXX le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste por un valor de \$xxx y el saldo actualizado de su boleta es de \$xxxx. Se le enviará una nota de crédito por mail con el monto. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en Sucursal Virtual de vtr.com".

Call Center No Voz:

"XXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste y el saldo actualizado de tu boleta es de \$XXX. Te enviaremos una nota de crédito por mail con el monto. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual de vtr.com con tu usuario y clave".



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM



- La atención solo se puede entregar al titular

**POLÍTICAS DE LA
ATENCIÓN**

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA

- **Para Call Center**, en caso que un cliente reclame por el cobro de **cualquier Canal Premium** debes **transferir de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium**, para que esta área realice el ajuste y desconecte el canal. Apóyate del procedimiento [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#). Esto no aplica para la plataforma 105, quienes deben atender estas solicitudes.
- **En caso que un cliente reclame por el cobro de cualquier SVA o CANALES PREMIUM (las excepciones para Canales Premium no aplica para Call Center) puedes realizar las siguientes excepciones:**
 - La excepción se puede realizar cada 3 meses calendario.
 - El ajuste por este motivo sólo se puede aplicar a la boleta actual y debe corresponder al valor del SVA objetado. Adicional al ajuste, debes eliminar el SVA que el cliente desconoce.
 - EN CASO QUE APLIQUE, solo debes ingresar la solicitud de servicio indicada en esta publicación
 - Si existe algún motivo adicional de ajuste/acreditación al descuento, puedes hacer una sola acción para descontar.
 - Para revisar todos los SVA y Canales Premium vigentes, revisa el PLAN COMERCIAL FIJO.

**POLÍTICAS DE LA
ATENCIÓN**

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA

- **Cada vez que realices un ajuste, debes dejar en el comentario un # para registrar el descuento realizado, según su caso correspondiente:**
 - SVA → #COBROSVA
 - CANALES PREMIUM → #NORECONOCE(CANAL) - #DIFPRECIO(CANAL) - #TERMINOPROMO(CANAL)

En (CANAL) debes remplazar según el canal por el que está consultando el cliente:

TNT SPORTS

TNT

FOX SPORTS	FOX
HBO MAX	HBO
UNIVERSAL	UNI
PACK ADULTO	ADU
TODO LO DEMAS	OTRO

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
• ¿Ud. contrató el SVA/CANAL? • ¿Qué ofrecimiento le hicieron en la contratación? • ¿Le ofrecieron algún descuento? Si es así, ¿por cuánto tiempo? • ¿Cuál fue el medio de contratación?			

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
--------------------------	-------------	--------	----------

1. Verifica en **PRODUCTOS INSTALADOS**, cuál es el servicio (SVA/Canal) contratado y la fecha de contratación. Debes confirmar además si el servicio tiene alguna promoción por una cantidad de meses determinada.
2. Verifica el **cobro realizado** en la boleta emitida.
3. Confirma en las **boletas anteriores** si tiene cobros por el mismo motivo.
4. Revisa si en las **últimas 12 facturaciones se realizó un ajuste**, eliminando el cobro de un SVA/CANAL.
5. Verifica también en las **ACTIVIDADES** si el cliente ha tenido interacciones que detallen que se le ajustó con anterioridad un cobro relacionado con SVA
6. Verifica en las **boletas del cliente en cuántos documentos se ha generado el cobro**.
7. Revisa la pestaña **USO SIN FACTURAR** y verifica si el cobro viene cargado para la próxima facturación

GESTIÓN:

DESCONOCE CONTRATACIÓN SVA O DE UN CANAL PREMIUM —

1. Elimina el SVA o canal. Apóyate en la publicación [PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS \(RETENCIÓN/DESCONEXIÓN/ANULACIÓN\)](#) en el apartado Eliminar SVA.

Para eliminar el canal premium, apóyate en la publicación [Cómo Eliminar Canal y Descuento](#)

2. Verifica si el cliente tuvo ajuste en las últimas 12 boletas por desconocimiento de cobro SVA/Canal Premium.

NO TUVO AJUSTE: Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses** siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu

supervisor y este apruebe el ajuste.

- Debes elegir el submotivo de ajuste SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO
- En la observación del Ajuste registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción:
- SVA > #COBRO SVA
- Informa al cliente que el cobro se descuenta en línea y que su boleta quedará actualizada para el pago.

TUVO AJUSTE: Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar, ingresa la siguiente solicitud de servicio:

- Tipo: Facturación
- Área: Inconsistencia de venta
- Subárea: No reconoce cobro SVA
- Descripción: Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación.
- **El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles.**

INFORMA:

“Sr(a) XXX, para resolver su caso es necesario ingresar una solicitud al área especialista, quienes resolverán dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles; le pido disculpas por esta inconsistencia en su cuenta”.

VALOR DEL SVA/CANAL ES DIFERENTE AL OFRECIDO - TÉRMINO DE PROMOCIÓN

1. **Revisa el Plan Comercial** para verificar cuál era la oferta comercial vigente al momento en que se generó el pedido
2. **Verifica en los productos instalados si el SVA o canal tiene cargado el descuento** (según lo que revisaste en el plan comercial). Si falta el descuento, lo puedes sumar, ajustando la primera cuota de este. Revisa la publicación [AJUSTE](#).
 - Debes elegir el submotivo de ajuste **SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO**.

- En la observación del Ajuste registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.

3. **Informa la oferta comercial vigente** al momento de la contratación y explica cuáles son las condiciones comerciales del servicio contratado
4. **Si el cliente no acepta la información entregada**, valida con el cliente si desea mantener el servicio

- **En caso que desee eliminar, realiza la desconexión.**

En el caso de un SVA, apóyate en la publicación [PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS \(RETENCIÓN/DESCONEXIÓN/ANULACIÓN\)](#). Revisa el apartado BAJA DE SERVICIOS ADICIONALES

Canal premium: Para eliminar el canal premium, apóyate en la publicación [Cómo Eliminar Canal y Descuento](#)

5. **Si cliente reclama por el cobro**, revisa si tuvo ajustes en las últimas 12 boletas por desconocimiento del valor del SVA/Canal.

NO TUVO AJUSTE: Puedes ajustar hasta máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste.

- Debes elegir el submotivo de ajuste SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO
- En la observación del Ajuste registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción:
- Informa al cliente que el cobro se descuenta en línea y que su boleta quedará actualizada para el pago.

TUVO AJUSTE: Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar, ingresa la siguiente solicitud de servicio:

- **Tipo:** Facturación
- **Área:** Inconsistencia de venta
- **Subárea:** No reconoce cobro SVA
- **Descripción:** Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación.

! El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles.

INFORMA:

"Sr(a) XXX, para resolver su caso es necesario ingresar una solicitud al área especialista, quienes resolverán dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles; le pido disculpas por esta inconsistencia en su cuenta".



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Cada vez que realicemos un ajuste, no es necesario dejar registro ni comentarios.

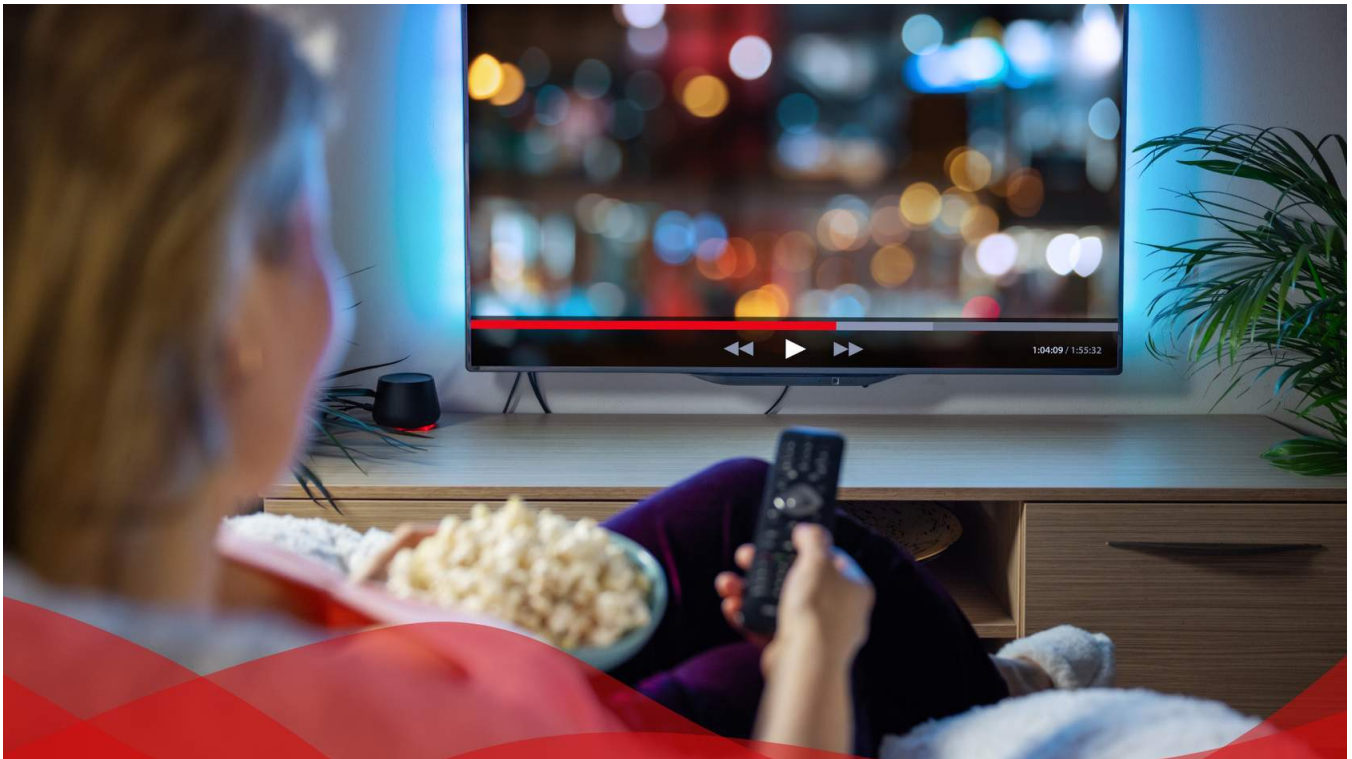
☐

Falso

☐

Verdadero

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES HDMI STICK TV



IMPORTANTE:

No debes ofrecer proactivamente el HDMI STICK, dado que depende de los equipos con los que cuente el técnico al momento de vender.

DEBES SABER

IMPORTANTE

- El **HDMI STICK** es un nuevo dispositivo de televisión, para instalar en el televisor.
- Este dispositivo es compatible con red **HFC y FTTH**.
- Recuerda que el **HDMI STICK funciona a través de internet Wifi VTR** (NO ES COMPATIBLE CON OTRAS COMPAÑÍAS).
- Esta atención se puede dar a **Titular o usuario**, con excepción de la entrega del PIN Compras/Parental y saldo VOD que se debe dar solo al titular de la cuenta.
- Por defecto el **Pin del HDMI STICK es 9999**.
- El alcance de este procedimiento es para primeras líneas de Call Center
- Si el cliente **no se encuentra en su domicilio**, se debe indicar que se comunique cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su equipo.
- El **HDMI STICK se muestra en Andes como DBox Smart II** igual que la caja IPTV, solo se diferencia por el Número de serie.
- El **HDMI STICK funciona solo en televisores con conexión HDMI**.
- El **HDMI STICK NO es compatible con SVA Mira Quien Llama**
- Al buscar un contenido, el cliente tendrá la recomendación de donde puede reproducir dicho contenido. Al seleccionar la pestaña QUÉ VER o realizar una búsqueda por voz, aparecerán las recomendaciones de dónde encontrar el contenido
- Se puede conectar un dispositivo a un televisor
- Un domicilio puede tener **hasta 4 HDMI STICK**. Si tiene Dbox Smart contratados, la suma de ambos dispositivos es hasta 4.
- Revisa la guía de instalación [AQUÍ](#)
- Para administrar el espacio del dispositivo, revisa la publicación [LIBERACIÓN DE ESPACIO EN DISCO DBOX SMART](#)

DEBES SABER

IMPORTANTE

Para diferenciar un Dbox de un HDMI STICK es por el n° de serie del equipo

DIFERENCIAS DE SERIAL NUMBER ENTRE DISPOSITIVOS IPTV	
Dbox Smart	HDMI Stick
Formato Serial Number: E22XXXXXXXXXXXX	Formato Serial Number: E77XXXXXXXXXXXX
	

RECOMENDACIONES DE INSTALACIÓN O MODIFICACIÓN DE POSICIÓN

A

B

C

a) Al conectar la fuente de poder al HDMI Stick, siempre quedará con el 50% del Plug fuera del dispositivo. No se debe forzar el ingreso del Plug para que quede totalmente inserto en el HDMI STICK ya que el dispositivo podría terminar dañado.



A

B

C

b) A diferencia de otros dispositivos, como un decodificador, el HDMI Stick no incorpora una luz led que pueda indicar su estado de encendido, por tanto, al conectar el dispositivo se debe avanzar con la instalación del producto sin esperar el encendido de una led.



A

B

C

c) El HDMI Stick presenta una demora de alrededor de 8 segundos desde el momento que se conecta a la electricidad hasta mostrar la primera imagen en el Televisor, esto no es indicador de inconvenientes.

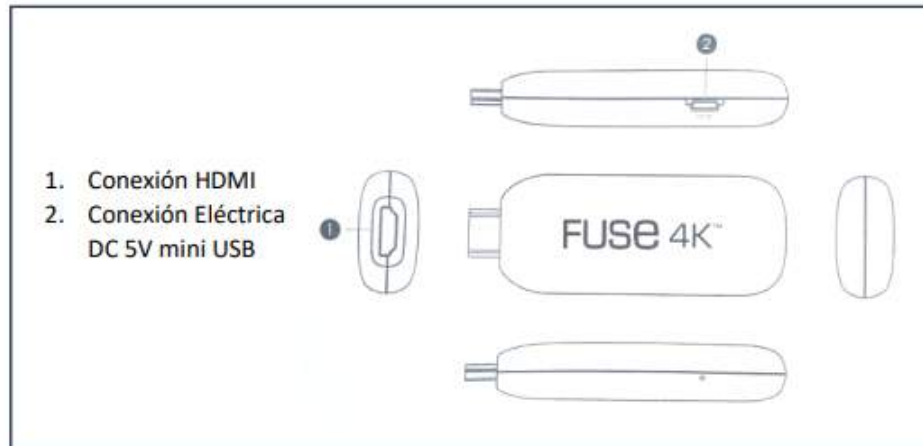


CARACTERÍSTICAS HDMI STICK:

DISEÑO

COMPONENTES

VENTAJAS



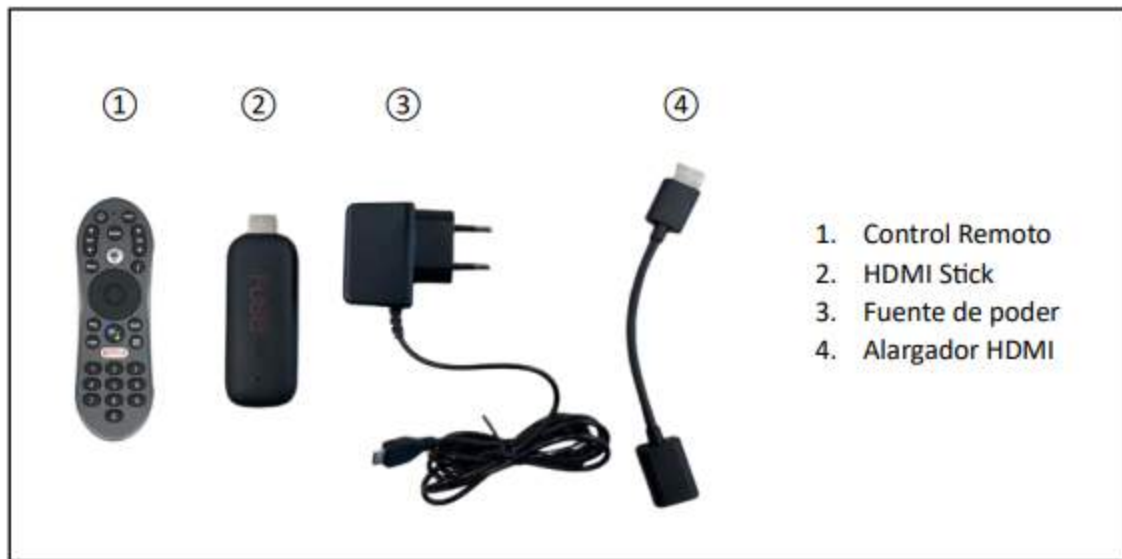
DISEÑO

COMPONENTES

VENTAJAS

Importante

- La fuente de poder **NO es compatible con dispositivos móviles y cargadores de celular**



DISEÑO

COMPONENTES

VENTAJAS



Sólo se conecta por WIFI, no tiene conexión con cable de red o ethernet



Botón de búsqueda por voz de google



Entrega recomendaciones de contenidos, según las preferencias



Incluye 60 hrs. de almacenamiento para grabación de contenidos



Permite descarga e instalación de apps disponibles en la tienda de aplicaciones Android



Control de programación en vivo



Acceso a plataforma VOD con contenidos gratuitos y para arriendo



Compatible con contenido en 4K



Acceso a Replay TV



Búsqueda integrada entre la guía de canales, grabaciones y apps

INCONVENIENTES HDMI STICK:

Introducción

Este procedimiento aplica para todos los casos en que el cliente del HDMI STICK indique tener inconvenientes con su servicio de televisión, por ejemplo: problemas de reproducción, inconvenientes con replay/VOD/grabaciones, pantalla en negro, problemas de conectividad, errores por pantalla, problemas control remoto, etc.

Paso 1

Verifica y analiza

[illegible]

Verificar que los datos como RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados.

Paso 2

Validar estado comercial de los servicios



The screenshot shows a web interface titled 'Productos Instalados'. At the top, there are navigation icons and a search bar. Below the title, there are several action buttons: 'Modificar', 'Desconectar', 'Reanudar', 'Actualizar promoción', and a prominent green 'Reset / Refresh' button. The main content is a table with columns: 'Producto', 'Estado', 'Número de serie del activo', 'Descripción del Producto', and an empty column. The table lists several items, including 'Descuento Multi Servicio', 'Television', 'd-BOX Smart II', and 'TV Hogar HD Digital', all with an 'Activo' status.

Producto	Estado	Número de serie del activo	Descripción del Producto	
Descuento Multi Servicio	Activo		Descuento Multiservicio	Descuentos Multise
Television	Activo			Producto Customizi
d-BOX Smart II	Activo	00000RODIPTV1790	d-BOX Smart	Equipos dbx
d-BOX Smart II	Activo	00000RODIPTV1791	d-BOX Smart	Equipos dbx
TV Hogar HD Digital	Activo		TV Hogar HD	Producto Principal

1. Acceder a la cuenta de servicio correspondiente al domicilio a través de la jerarquía de cuentas.
2. Revisar en sección de Productos Instalados y validar que el servicio de televisión y banda ancha estén activos.

En el caso de estar Suspendido, revisa si es debido a suspensión voluntaria o por mantener saldos pendientes de pago e indica al cliente:

Suspendido por saldos pendientes de pago:

Solicitud voluntaria

Sr(a) XXX, hay una solicitud de baja/suspensión de su servicio, es por eso que no está disponible. En ese estado, no es posible entregarle soporte hasta que se active nuevamente.

Saldo pendiente de pago

Sr(a) XXX, le informo que su servicio está cortado por mora ya que se adeuda un monto de XXX correspondiente a las boletas de XXX (meses). Esta es la razón por la que su servicio no está disponible. En ese estado, no es posible entregarle soporte hasta que se active nuevamente.

Si cliente desea activar sus servicios suspendidos transitoriamente revisar procedimiento SUSPENSIÓN Y REANUDACIÓN VOLUNTARIA [AQUÍ](#).

Si cliente tiene HDMI STICK continuar con el paso de Indaga

Paso 3

Indaga

- ¿Es el único servicio afectado?
- ¿Qué tipo de inconvenientes presenta el servicio?
- ¿Cuántos televisores tiene habilitados dispositivo?
- ¿Le ocurre en todas las TV del domicilio?
- ¿Le ocurre solo en un HDMI STICK?

Paso 4

Validación de cobranza dentro de 72 horas

1. Acceder a Alertas de crédito desde la cuenta de servicio.

2. Verificar en las Alertas si salió de cobranza posterior a la Suspensión unidireccional.

3. En caso de que si salió del corte dentro de 72 horas debes realizar un re-provisionamiento (Refresh) de a todas las plataformas. Verifique si el inconveniente continúa.

4. Si el cliente tiene un HDMI STICK se debe realizar Refresh de paquetes desde Andes para regularizar su servicio. Para ello Seleccionar equipo y luego presionar el botón reset/refresh. En la ventana emergente seleccionar opción de "Refresh Programación Todas las Plataformas" y luego presionar "aceptar".

Si no tiene salida de cobranza dentro de 24 o el Refresh a todas las plataformas no repara el inconveniente entonces continuar con paso 2

1. Acceder a Alertas de crédito desde la cuenta de servicio.
2. Verificar en las Alertas si salió de cobranza posterior a la Suspensión unidireccional.
3. En caso de que si salió del corte dentro de 72 horas debes realizar un re-provisionamiento (Refresh) de a todas las plataformas. Verifique si el inconveniente continúa.
4. Si el cliente tiene un HDMI STICK se debe realizar Refresh de paquetes desde Andes para regularizar su servicio. Para ello Seleccionar equipo y luego presionar el botón reset/refresh. En la ventana emergente seleccionar opción de "Refresh Programación Todas las Plataformas" y luego presionar "aceptar".

5. Si la actividad de Refresh es fallida y queda con error en Andes, se debe escalar a Mesa de ayuda inmediatamente vía ticket indicando la falla, los datos del cliente y el ID de actividad. Ingresar escalamiento vía web de escalamiento para que BO realice seguimiento del caso con los siguientes datos:

- Completar los campos seleccionables: Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.
- Rut cliente
- Localidad: Según cuenta de servicio
- Servicio: HDMI STICK
- Casuística: HDMI STICK seguimiento
- Comentario: N° de ticket a GSA + gestión realizada

6. Para asegurar que se realizó correctamente el aprovisionamiento, se requiere enviar un Reboot al dispositivo .

Ingresar a BEC y seleccionar REEBOT en el dispositivo que presenta el inconveniente (IMPORTANTE: EL HDMI STICK tiene un N° de serie que comienza en E77XXX)

Conclusión

Si realizadas las acciones descritas los inconvenientes persisten, debes revisar según casuística y procedimientos definidos en Clave:

- Revisiones servicio de internet
- Conexión HDMI Stick a WiFi
- Listado de errores HDMI Stick



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 06 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 06!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR