

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 05 - Digital

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 02 AL 15 DE MARZO 2026



TÉRMINO DE PROMOCIÓN FIJO



CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN



ACTIVIDAD



DESCUENTO NO CARGADO



PROCEDIMIENTO TV





DESAFÍO TERMINADO

TÉRMINO DE PROMOCIÓN FIJO



PROCEDIMIENTO

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

ALCANCE

- Aplica para clientes con **servicios fijos**.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

	CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL TÉRMINO DE PROMOCIÓN FIJO
¿A quién se brinda esta atención?	Titular o Tercero usuario del servicio.
¿Aplica validación de identidad?	No aplica validación de identidad

GESTIÓN

EJECUTIVO FRONT

1. Una vez confirmado, según el procedimiento de **EXPLICACIÓN DE BOLETA**, que al cliente se le terminó un descuento, verifica si tiene aplicado un nuevo descuento por un monto menor o si ya no cuenta con ningún beneficio vigente:

1.1. Si el cliente **tiene aplicado un nuevo descuento por un monto menor**, revisa en Andes, en el apartado Siguiente Mejor Acción (SMA), la campaña a la que está afecto donde se detalla la aplicación de este nuevo beneficio. Informa al cliente esto mediante el siguiente script:

Sr(a). XXX, déjeme informarle que usted tenía un descuento de \$X mensuales por X meses, el cual estuvo vigente hasta su boleta anterior. Pero, gracias a su preferencia y fidelidad, le hemos otorgado un nuevo descuento de \$X mensuales por X meses. Este nuevo beneficio ya se encuentra aplicado en su boleta y no necesita realizar ninguna gestión adicional.

- a.** Si el cliente **queda conforme con la explicación**, finaliza la atención.
- b.** Si el cliente **no queda conforme con la explicación**, ofrécele realizar un downgrade de plan según lo indicado en el procedimiento **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO** apartado Cliente busca un plan más económico que el actual.

- Si el cliente **acepta realizar un downgrade de plan**, dévalo a la plataforma de Soporte Diferido por medio de la WEB DE ESCALAMIENTO. Infórmale que será atendido por nuestro equipo especialista dentro un plazo máximo de 1 día hábil, apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado (a) para continuar con la gestión.

CLARO: http://172.17.102.170/diferido_comercial_claro

VTR: http://172.17.102.170/diferido_comercial/

- Si el cliente **no acepta realizar un downgrade de plan y manifiesta intención de término**, continúa la atención según el procedimiento BAJA DE SERVICIO apartado Desconexión Servicios Principales.

1.2. Si el cliente **no tiene ningún nuevo descuento cargado**, informa que el descuento que tenía ya caducó y debido a ello se le cobra el valor normal del servicio contratado. Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, efectivamente usted tuvo un descuento de \$X mensuales por X meses, el cual estuvo vigente hasta su boleta anterior y por eso ahora su boleta muestra el valor real de la promoción contratada.

- a.** Si el cliente **queda conforme con la explicación**, finaliza la atención.
- b.** Si el cliente **no queda conforme con la explicación**, ofrécele realizar un downgrade de plan según lo indicado en el procedimiento **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN** apartado Cliente busca un plan más económico que el actual.

- Si el cliente **acepta realizar un downgrade de plan, dévalo a la plataforma de Soporte Diferido** por medio de la **WEB DE ESCALAMIENTO**. Infórmale que será atendido por nuestro equipo especialista dentro un plazo máximo de 1 día hábil, apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado (a) para continuar con la gestión.

CLARO: http://172.17.102.170/diferido_comercial_claro

VTR: http://172.17.102.170/diferido_comercial/

- Si el cliente **no acepta realizar un downgrade de plan y manifiesta intención de término**, continúa la atención según el procedimiento BAJA DE SERVICIO apartado Desconexión Servicios Principales.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Aplica para clientes residenciales y Negocio (SOHO)

- ESTE PROCEDIMIENTO APLICA CUANDO EL CLIENTE TIENE UN COBRO DE SERVICIOS PRINCIPALES QUE NO RECONOCE, COMO ALTA O CAMBIO DE PLAN NO RECONOCIDO O NO EFECTUADO.

ALCANCE

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Aplica para titular de la cuenta. Para validar la titularidad revisa la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD](#)
- Debes hacer un diagnóstico completo del caso del cliente, NO PUEDES ingresar una solicitud de servicio sin analizar correctamente el caso

PRIMERA LINEA

LUQUE, MANUEL EDUARDO

N° Cuenta: 217127419027

JOSÉ FRANCISCO VERGARA 3253 DEPTO 1307, Itaque,

Claro |  vtr

Total a pagar	Días Facturados	Fecha de Vencimiento	Fecha de corte
\$ 49.661	Desde: 01/10/2025 Hasta: 01/11/2025	21/10/2025	28/10/2025

PAGAR

Resumen de tus cobros	
 Rentas Servicios Principales	
VTR Plus 2	42.459
Total Rentas Servicios Principales	42.459
 Adicionales y/o Descuentos	
Contratación de Canales TV	0
Arriendo de Equipos	7.252
Total Adicionales y/o Descuentos	7.252
Total Servicios Mes Actual	49.661
Total Saldo Anterior y Cuotas	0
Total a Pagar Documento	\$ 49.661

PAGAR

Facturación Últimos 6 meses



En Sucursal Virtual
de **VTR.COM**
serás el primero.

Ingresa y
visualiza tu boleta
las 24 horas

CONOCE QUE DÍAS PUEDES PAGAR TU BOLETA

Fecha de último pago: 28/09/2025



1. Indaga con el cliente cuál es el plan contratado o solicitado y verifica la información que entregue con la boleta emitida
2. Si confirmas que la información de los servicios principales contratados de la boleta es la misma información que indica el cliente, entonces debes informar que el servicio está correctamente contratado y aclarar dudas con respecto a cobros, entre otros.
3. Si confirmas que la información de los servicios principales contratados de la boleta difiere de la información que indica el cliente, procede a resolver según el caso

GESTIÓN: SERVICIOS PRINCIPALES CON VALOR INFORMADO DIFERENTE A LA OFERTA COMERCIAL

GESTIÓN —

1. Verifica cuál es la **fecha del pedido** ingresado en Andes
2. Revisa el PLAN COMERCIAL según la fecha de ingreso del pedido
3. Si el plan que indica el cliente **está en el plan comercial y el valor corresponde**, Informa al cliente que la oferta entregada corresponde a la oferta vigente por VTR, por ende está correcta.

En caso que el cliente insista en que el cobro reflejado en su boleta no se condice con lo ofrecido por el vendedor, transfiere en forma asistida a Nivel 2 comercial.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr(a). XXX, lo voy a transferir a un equipo especialista para revisar e detalle su caso".

REGISTRA

Gestión interna -> Seguimiento -> Escala otra área.

Registrar en la atención:

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

Pedidos				
Estado	Fecha de creación	Motivo de cancelación	Tipo de pedido	Modalidad de Ver
Completada	26/07/2022 17:01:59		Desconexion	Fija
Cancelado	15/07/2022 16:56:09	Sin motivo	Traslado	Fija
Completada	17/03/2022 14:31:23		Cambio de Promocion	Fija
Cancelado	16/03/2022 21:54:14	Sin motivo	Cambio de Promocion	Fija
Completada	09/03/2022 21:57:53		Pedido de ventas	Fija

GESTIÓN: SERVICIO PRINCIPAL NO CORRESPONDE A LO CONTRATADO

GESTIÓN

1. Verifica en **PEDIDOS** si se encuentra un pedido ingresado
2. Si es así ingresa seleccionando el **Nº del pedido** para revisar el estado del pedido

NO ESTÁ INGRESADO:

Debes seguir el procedimiento de [ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO](#) , en el apartado EXCLUSIVO CALL CENTER VOZ PRIMERA LINEA

ABIERTO:

Informar la fecha en que se realizará el cambio o venta solicitada.

Si el cliente desea modificar la fecha, recuerda que probablemente el agendamiento quedará posterior al agendamiento inicial. En caso de que el cliente solicite reagendar, puedes hacerlo

CANCELADO:

Si el plan que el cliente solicitó implica la desconexión de uno de sus servicios, transfiere en forma asistida a la plataforma de retención.

Informa al cliente que por un error sistémico, se debe volver a ingresar la solicitud por parte de un equipo especialista. Transfiere al equipo de retención

1. Si el plan que el cliente solicitó **no implica la desconexión de uno de sus servicios** informa al cliente que por un error sistémico, se debe volver a ingresar la solicitud por parte de un equipo

especialista: transfiere en forma asistida a Nivel 2 comercial.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr(a). XXX, le voy a transferir a un equipo especialista para revisar en detalle su caso".

REGISTRA

Gestión interna -> Seguimiento -> Escala otra área.

Registrar en la atención:

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

No es necesario realizar un diagnóstico completo en caso que un cliente indique no reconocer un cobro, se puede ingresar una solicitud de servicio sin analizar el caso. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

DESCUENTO NO CARGADO



GESTIONA

INTRODUCCIÓN

- Gestionar **casos donde cliente NO FINIX** manifieste que no está reflejado en su facturación un descuento ofrecido por venta o retención para servicios principales.
- **Esta atención se puede dar al Titular o un tercero**

DEBES SABER**INDAGA****VERIFICA**

- Debes realizar correctamente el caso. **Sólo cuando el descuento proceda, derivar a la WEB escalamientos**
- Ejecutivos de Sucursal deben validar ajuste con jefatura, quien realizará el procedimiento en Andes.
- Recuerda que los **planes FINIX NO OPTAN A DESCUENTOS DE VENTA** (Adquisición). Rígete por la información del Plan Comercial para no entregar información errónea.
- En caso que un cliente **con plan Finix indique que se le ofreció un descuento de venta pero este no se encuentra cargado**, informa:
 - *"Sr. XXX el plan al que se cambió no es compatible con ningún descuento de adquisición. Lamentamos la información errónea que se le entregó"*
- Si el cliente **manifiesta intención de desconexión**, transfiere a la **plataforma de Retención**.
- **Nunca entregues detalles de la boleta a un tercero**, es decir no informes datos personales, detalles de cobros o enviar el documento a un mail que no sea el registrado en sistema
- Si existe algún motivo adicional de ajuste/acreditación al descuento, puedes hacer una sola acción para descontar
- En la observación obligatoria, registra **#DESCUENTO + el motivo del ajuste/acreditación**.
Ejemplo: **#DESCUENTO**, se acredita primer mes descuento no aplicado 4x3, **#DIASSINSERVICIO** descuento por 3 días sin servicio 1.000, **#CANALNOCONTRATADO 7.000**
- Al registrar el **#DESCUENTO** permites que un área responsable regularice el descuento por los meses correspondientes
- **EN CASO QUE APLIQUE**, sólo debes ingresar las órdenes comerciales/solicitud de servicio indicados en esta publicación

DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
1. ¿Cuál es el descuento que se le ofreció? 2. El descuento, ¿fue porque Ud. contrató algún servicio o para mantener servicios? 3. ¿En qué fecha le ingresaron el descuento? 4. ¿Por cuanto tiempo es el descuento? 5. ¿Esta atención fue a través de que medio? 6. ¿Existe diferencia entre lo cobrado en su boleta y el valor pactado?		

DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
1. Revisa en la vista 360, en productos instalados la promoción activa. 2. Revisa la fecha de activación del servicio, esto te permite identificar si es un nuevo cliente y determinar si el descuento que el cliente menciona es por venta o por retención. Pincha un servicio y aparecerá este detalle. 3. Valida si el descuento está cargado, la fecha de activación y el tiempo de duración de dicho descuento. AL hacer clic en el descuento aparecerá la fecha de activación de la misma manera que el producto principal donde también podrás identificar si es un descuento comercial o de retención. 4. Revisa comentarios que nos puedan entregar mayor información para este caso. Desde la vista 360 del cliente ingresa a la pestaña ACTIVIDADES. 5. Revisa detalle de la boleta y poder identificar si el descuento está cargado o no y si el alza de la boleta corresponde a otro motivo. Ingresa al perfil de facturación, pinchar última boleta y así obtenemos la boleta en PDF. 6. Revisa el DOM y así poder comparar la fecha de activación del descuento ya que si el descuento se cargo posterior al DOM aparecerá en la próxima boleta. Vista 360 del cliente, perfil		

de facturación.

7. **Revisa ofertas vigentes en el PLAN COMERCIAL o PLAN DE RETENCIÓN** según sea el caso.
8. **Revisa si cliente tiene descuentos anteriores** por este mismo motivo en los últimos 12 meses.
9. **Verifica también en las ACTIVIDADES si el cliente ha tenido interacciones** que detallen que se le ajustó con anterioridad un cobro relacionado a descuento no cargado.

CALL CENTER

DESCUENTO CARGADO —

Si el descuento aparece cargado en sistema, explica:

NO VOZ

"XXX efectivamente el descuento de \$XXXX por X meses se encuentra cargado en sistema a partir del día XX. Esto significa que el descuento se verá reflejado desde la boleta del mes de XXX hasta XXXX. En el mes de XXXX, tu boleta volverá a facturarse por el valor real de tu plan".

Se presentan 2 escenarios:

1. **Cliente acepta conforme** → Finaliza tu atención.
2. **Cliente reacciona molesto y exige que el descuento se vea reflejado en la boleta ya emitida** → Puedes ajustar la primera cuota del descuento como excepción.

- **En el ajuste, deja en la observación "#DESCUENTO más el o los motivo de ajuste**
- Debes elegir el sub-motivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA.**

Explica al cliente:

"XXX, entiendo tu molestia y para dar solución a tu inconveniente, excepcionalmente voy a descontar \$XXXX (mencionar el valor del descuento) en la boleta que tienes emitida, por tanto el valor a pagar será de \$XXXXX. Recuerda que los próximos X meses (mencionar vigencia de descuento menos el primer mes que ya descontaste) el descuento se mantendrá vigente y en el mes de X tu boleta retornará al valor normal".

DESCUENTO NO CARGADO —

- Si el descuento ofrecido no aparece en **PRODUCTOS INSTALADOS**, debes **derivar el caso** a la [WEB DE ESCALAMIENTO](#) a Soporte Diferido.
- Informa al cliente que será contactado a la brevedad para regularizar su situación.
- *Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para continuar con la gestión"*

Registrar en la atención:

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

Si el descuento finalizó, y cliente solicita “renovación” revisa la publicación [INGRESO Y FACTURACIÓN DE UN DESCUENTO](#) en el acordeón CLIENTE RECLAMA POR TÉRMINO DE PROMOCIÓN

REGISTRA:

Atención Comercial -> Descuentos y prórroga -> Desc.Prom no aplicado/término

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

PROCEDIMIENTO TV



CONTEXTO

- Llamamos **REITERADOS** a los clientes que nos contactan por el mismo motivo una o más veces en un período de tiempo de 7 días.
- La forma de revisar si un cliente nos ha contactado anteriormente, es revisar la sección **Actividades y Solicitudes de servicio**. En actividades podrás encontrar registro de llamadas asociadas a inconvenientes televisión. En solicitudes de servicio se encontrarán actividades relacionadas a TV.

UN CONTACTO EN LOS ÚLTIMOS 7 DÍAS

VISITA TÉCNICA
ESCALADA A
REDES

LLAMADA
ANTERIOR

LLAMADA
ANTERIOR CON
CASO ESCALADO

VISITA TÉCNICA
AÚN EN CURSO

INCU
DE VI

- Confirma que la actividad fue derivada a redes. Puedes apoyarte en la publicación [REVISAR ORDEN DERIVADA A REDES](#)
- Se debe entregar información en botón “Dificultad de servicio detectada” de BEC bajo la FEN tipificada como “Escalado a redes”

The screenshot shows the BEC ANDES system interface. At the top, there's a header 'BEC ANDES'. Below it, a section 'Datos del cliente' displays customer information in a grid:

15663467-0	RUT: 15663467-0	Nombre: ROBERTO RAHREZ TAPIA	ID Cliente: 8-3P81-38
SALESIANOS 1400 DEPTO 186	GIS: 18410749	Dirección: SALESIANOS 1400 DEPTO 186	Comuna: SAN MIGUEL - SINGL
	NOCH: 011 - 001	E-mail: ROBERTO.RAHREZTAPIA@VTR.CL	Teléfono: 975883767

Below the customer data, there's a 'Masivos' modal window with a table of records:

FEN	PROBLEMA	FECHA_PROBLEMA	FECHA_POSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIO
263	ESCALADO-RED (BMDL 011 001) Mejora de niveles	01/10/2022 01:48:34	20/10/2022 08:00:00		

Below the table, there's a message: 'No hay SIX asociado a este cuadrante' and a 'Cerrar' button.

VISITA TÉCNICA ESCALADA A REDES	LLAMADA ANTERIOR	LLAMADA ANTERIOR CON CASO ESCALADO	VISITA TÉCNICA AÚN EN CURSO	INCU DE VI
<u>LLAMADA ANTERIOR CON VISITA TÉCNICA EN TERRENO / LLAMADA ANTERIOR CON SOLUCIÓN EN LÍNEA</u> Aplica Procedimiento TV completo para encontrar solución remota o en terreno				

VISITA TÉCNICA ESCALADA A REDES	LLAMADA ANTERIOR	LLAMADA ANTERIOR CON CASO ESCALADO	VISITA TÉCNICA AÚN EN CURSO	INCIDENTE DE VISIÓN
---------------------------------------	---------------------	--	--------------------------------	------------------------

Indaga con el cliente el motivo del inconveniente y opera según la siguiente tabla:

a) TV Lineal con retorno

Inconveniente presentado	Solución	
Subtítulos congelados	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	Ingresar Solicitud de reparación Subárea señal deficiente
Audio intermitente		Ingresar Solicitud de reparación Subárea señal deficiente
Subtítulos no se ven		Ingresar Solicitud de reparación Subárea señal deficiente
Imagen congelada		Ingresar Solicitud de reparación Subárea señal deficiente
Algunos canales con señal intermitente		Revisa si existe falla masiva. Si es así informa según este procedimiento,

de lo contrario ingresa reparación
Subárea señal deficiente

b) TV Lineal sin retorno

Inconveniente presentado	Solución	
Dbox no enciende	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 .	Ingresar Solicitud de reparación Subárea Dbox no enciende
Subtítulos no están visibles	Si no tiene el botón habilitado, ingresa una reparación técnica	Ingresar Solicitud de reparación Subárea señal deficiente
Algunos canales con señal intermitente	Revisa si existe falla masiva. Si es así informa según este procedimiento, de lo contrario 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	ingresa Solicitud de reparación Subárea señal deficiente
Subtítulos	Informar que la falla es de origen	

congelados

c) TV Lineal- VOD

Inconveniente presentado	Solución	
Errores UI 10000 / 10001	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	Ingresar Solicitud de reparación Subárea señal deficiente

d) TV Lineal- Replay TV

Inconveniente presentado		Solución
Pantalla en negro	Revisa si existe falla masiva. Si es así informa según este procedimiento, de lo contrario 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.	ingresa Solicitud de reparación Subárea Sin señal

	Si no tiene el botón habilitado, ingresa una reparación técnica	
Errores 014 / 400	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	Ingresar Solicitud de reparación Subárea señal deficiente
Error 453	Revisa si existe falla masiva. Si es así informa según este procedimiento, de lo contrario 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	ingresa Ingresar Solicitud de reparación Subárea señal deficiente

e) TV Análoga

Inconveniente presentado	Solución
Pixeleo	Revisa si existe falla masiva. Si es así informa el horario de solución, de lo contrario informar que es una

	condición de origen
Imagen "Congelada"	Revisa si existe falla masiva. Si es así informa el horario de solución, de lo contrario volver a ingresar Prefen a través de web escalamiento, verificando que el cliente tenga la falla en el momento y esté en su domicilio
Sin señal / Pantalla en negro (sólo 1 canal)	Revisa si existe falla masiva. Si es así informa según este procedimiento, de lo contrario volver a levantar Prefen a través de web de escalamiento (verificando que el cliente tenga la falla en el momento y esté en su domicilio)
Subtítulos no se ven	Revisa si existe falla masiva. Si es así informa según este procedimiento, de lo contrario informa que es una falla de origen

VISITA TÉCNICA ESCALADA A REDES	LLAMADA ANTERIOR	LLAMADA ANTERIOR CON CASO ESCALADO	VISITA TÉCNICA AÚN EN CURSO	INCIDENTE DE VISITA
Entrega agendamiento y de ser solicitado por el cliente, se reagenda				

VISITA TÉCNICA ESCALADA A REDES	LLAMADA ANTERIOR	LLAMADA ANTERIOR CON CASO ESCALADO	VISITA TÉCNICA AÚN EN CURSO	INCIDENTE DE VISITA
Reagendar. Guíate por la publicación REPARACIONES TÉCNICAS				

VISITA TÉCNICA ESCALADA A REDES	LLAMADA ANTERIOR	LLAMADA ANTERIOR CON CASO ESCALADO	VISITA TÉCNICA AÚN EN CURSO	INCU DE VI
Se reingresa misma solicitud de reparación que había ingresada previamente y con la misma información dejada por el ejecutivo anterior (Independiente del motivo de anulación, se entiende que el servicio del cliente sigue con inconvenientes) Agendar de acuerdo con lo coordinado con el cliente en línea informando la siguiente consideración: • Red HFC: duración de hasta una hora y media • Red FTTH: hasta 3 horas <i>"Sr XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta XX horas".</i> <i>Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos.</i> <i>Le informo también que puedes revisar tu agendamiento en la Sucursal Virtual de vtr.com iniciando sesión con sus datos"</i>				

MÁS DE UN CONTACTO EN LOS ÚLTIMOS 7 DÍAS

Sin mediar revisión, debes ingresar la solicitud de reparación Subárea Sin señal para asegurar el funcionamiento certificado del servicio



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
05!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón

"Finalizar"

FINALIZAR