

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 11 - Soporte Comercial

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 30 DE JUNIO AL 13 DE JULIO



CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS



FLUJOS DE COBRANZA



ACTIVIDAD



ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM





DESAFÍO TERMINADO

CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS



PROCEDIMIENTO

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

- Desde el mes de **noviembre del 2024** se estarán realizando los **cobros correspondiente por conceptos de corte y reposición de servicios a clientes móvil**
- La **suspensión unidireccional (UNI)**, por mora de los servicios suscritos, se lleva a cabo según el flujo de cobranza que posea la cuenta o contrato de servicios, Puedes

revisar la publicación [FLUJOS DE COBRANZA](#)

- El corte de los servicios por mora se realiza en la madrugada, por ello, el cliente puede no percibir el corte de sus servicios
- Ejecutivos de Sucursal deben validar ajuste con jefatura, quien realizará el procedimiento en Andes.
- El Ajuste por el motivo de corte y reposición **no debe ser mayor a los valores que corresponden por este concepto**, es decir, si estás ajustando el cobro de corte y reposición de los servicios de internet (\$2.500) y televisión (\$750), el monto a acreditar no puede ser mayor a \$3.500.- de lo contrario se considerará como mala práctica.

DEBES SABER

- Recuerda los plazos de los recaudadores:
 - **VTR.COM** -> 72 horas hábiles
 - **Recaudadores externos** -> 48 horas hábiles
- **Una vez recepcionado el pago en nuestro sistema, los servicios se restablecerán en una hora máximo.**

VERIFICA PRECONDICIONES

PASO 1 —

1. Verifica si se encuentra **facturado el cobro de corte y reposición en la boleta** del cliente, como el siguiente ejemplo: Desde el perfil de facturación, en la pestaña de **FACTURAS**, descarga la boleta.

- Una vez descargada la boleta, puedes visualizar en los consumos y servicios adicionales, respectivamente
- Si no existen cobros por concepto de Corte y Reposición de Servicio, informa al cliente que no existe cargo indicado en su boleta.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda		Cuenta: 78687590330 Portal del cliente: 78687590330 Factura	
Perfil de facturación		Facturas Grupo de saldo Uso sin facturar Pagos Ajustes Documentos de cobro	
Facturas		1 - 8 de 8	
Refrescar General NC Ajuste Generar Ajuste Dirección Cliente			
Numero de factura	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de vencimiento
11/06/2020 - 11/07/2020	\$16.784	\$41.960	\$0
11/05/2020 - 11/06/2020	\$20.990	\$20.990	\$0
11/03/2020 - 11/04/2020	\$0	\$0	\$0
11/02/2020 - 11/03/2020	\$0	\$0	\$0
10/01/2020 - 11/02/2020	\$0	\$0	\$0
10/01/2020 - 10/01/2020	\$0	\$0	\$0
11/04/2020 - 11/05/2020	\$18.990	\$0	\$0
11/04/2020 - 11/05/2020	\$0	\$0	\$0

Rentas Servicios Principales		F. Contrato 28/Jun/2017	F. Periodo 5-Jun/14-Jul	24.814 35.158 4.195
Rentas Mensuales TV Full Digital HD Mega 20 Decimetro Multiservicio				
Total Rentas Servicios Principales				53.777
Consumos y Servicios Adicionales Televisión				
Servicios Adicionales Televisión 8-BOX HD		5-Jun/14-Jul		3.990
Otros Servicios y Cargos Corte y Reposición de Servicio				750
Decimetro Decodificador		5-Jun/14-Jul		-3.990
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión				750
Consumos y Servicios Adicionales Internet				
Otros Servicios y Cargos Corte y Reposición de Servicio				2.500
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet				2.500

PASO 2

En la misma sección donde descargas la boleta, puedes **verificar la fecha de pago del cliente**. Recuerda que el corte se realiza al 7º día, a partir del día de vencimiento (flujo duro).

Facturas		El corte corresponde al 7 de mayo	
Refrescar General NC Ajuste Generar Ajuste Dirección Cliente			
Numero de factura	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de vencimiento
76461744	11/03/2020 - 11/04/2020	\$0	01/05/2020
591474	11/03/2020 - 11/04/2020	\$0	01/05/2020
75722624	11/02/2020 - 11/03/2020	\$0	31/03/2020
760589	11/02/2020 - 11/03/2020	\$0	18/02/2021
74545830	10/01/2020 - 11/02/2020	\$0	02/03/2020

PASO 3

Confirma **cuál es el flujo de cobranza del cliente**. Si quieres más detalles sobre los flujos de cobranza

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Pedido 1-185636154019 | Cuenta 16808895-7 | Cuenta

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

Lista de clientes Lista de clientes

Rut: 16808895-7 Dirección: JOSE LOPEZ C Telefono principal: 945190591 Resultado última encuesta EPA: En cobranza: ☒ Fecha última encuesta EPA: Apellido paterno: CAROLINA ANDRE Comuna: ANTOFAGASTA e-mail: carolina.videla0@gmail.com Fallas masivas: ☐ Resultado última encuesta NPS: Apellido materno: VIDELA Edad: 33 Reiterados: ☐ Fecha última encuesta NPS: Segmento valor: SANTIBANEZ Cuenta Migrada: ☐ Cambio de Titularidad: ☐

Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados

Perfil de facturación

Perfil de facturación

Método de pago	Medio de Distribución de	Dirección de Emis	Dirección/Día de Tarificación del Mes (Tipo de Doc)	Fecha Hasta Inhibición Cobranza	Flujo de Cobranza	Días Plazo Pago	En Trámite	Comentarios
Pago no Contratado	Electrónico	carolina.videla0...	JOSE LOPEZ GO...15	Boleta	DURO-HOGAR	30		

Medio Pago no Contratado 1 de 1

PASO 4

En la misma sección, **revisa si el cliente ha tenido alguna inhibición de cobranza** en la fecha del corte.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 2612261 | Cuenta

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

Lista de clientes Lista de clientes

Rut: 16780711-9 Dirección: ELEUTERIO RA Telefono principal: 965150538 Resultado última encuesta EPA: En cobranza: ☐ Fecha última encuesta EPA: Apellido paterno: ANDREA ALEJANI Comuna: OSORNO e-mail: andrea.alejandra.y Fallas masivas: ☐ Resultado última encuesta NPS: Apellido materno: VASQUEZ Edad: 34 Reiterados: ☐ Fecha última encuesta NPS: Segmento valor: PEREZ Cuenta Migrada: ☒ Cambio de Titularidad: ☐

Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados

Perfil de facturación

Perfil de facturación

Método de pago	Medio de Distribución de	Dirección de Emis	Dirección/Día de Tarificación del Mes (Tipo de Doc)	Fecha Hasta Inhibición Cobranza	Flujo de Cobranza	Días Plazo Pago	En Trámite	Comentarios
Pago no Contratado	Electrónico	andrea.alejandr...	ELEUTERIO RA... 23	Boleta	15/04/2021 01:59:00	DURO-HOGAR	20	

Medio Pago no Contratado 1 de 1

PASO 5

Verifica además, el corte del servicio efectuado en sistema según corresponda (Fono - Internet y D-box), como el siguiente ejemplo: se debe revisar a nivel de Pedidos.

Cuenta: 3097232 | Portal del cliente

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas Perfil de facturación

Lista de clientes Lista de clientes

Perfil de facturación

Nombre	Método de pago	Medio de factura	Día de facturación
3097232	Medio Pago no ...	Electrónico	1

Productos Instalados

Sin registros

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Producto Estado N° de activo Tipo de servicio (Ordenable)

Pedidos

Estado	Motivo de cancel	Fecha de creaci	Tipo de pedido	Modalidad de Ver
Completada	27/05/2019 20:...	Reanudacion	Fija	1
Completada	27/05/2019 02:...	Suspension Unidireccional	Fija	1
Completada	24/04/2019 12:...	Modificacion	Fija	1
Completada	04/03/2019 14:...	Reanudacion	Fija	1
Completada	27/02/2019 07:...	Suspension Unidireccional	Fija	1

PASO 6

Revisa las **Alertas de crédito**, para confirmar cuándo el cliente entró a cobranza.

Alertas de crédito						
Prioridad	Estado	Subestado	Importe debido	Tipo de acción	Fecha de creación	Cuenta
4-BAJO	Rechazada		\$65.334	Suspension Parcial	12/08/2021 00:48:06	113626954997
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobranza	\$65.334	Entro en Cobranza	05/08/2021 00:53:08	113626954997
4-BAJO	Completada	Salio de Cobranza	\$65.123	Salio de Cobranza	10/07/2021 15:28:05	113626954997
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobranza	\$65.123	Entro en Cobranza	06/07/2021 02:27:29	113626954997
4-BAJO	Completada	Salio de Cobranza	\$54.267	Salio de Cobranza	06/05/2021 14:27:17	113626954997
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobranza	\$54.267	Entro en Cobranza	06/05/2021 00:23:05	113626954997
4-BAJO	Completada	Salio de Cobranza	\$61.821	Salio de Cobranza	11/04/2021 15:43:27	113626954997
4-BAJO	Rechazada		\$61.821	Suspension Parcial	11/04/2021 04:37:49	113626954997
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobranza	\$61.821	Entro en Cobranza	05/04/2021 00:48:00	113626954997
4-BAJO	Completada	Salio de Cobranza	\$65.071	Salio de Cobranza	11/03/2021 20:57:19	113626954997

GESTIONA

Revisar si fecha de pago del cliente fue posterior a la fecha de corte. Si es así, corresponde cobro cargado en boleta.

CORRESPONDE COBRO EN BOLETA

NO CORRESPONDE EL COBRO EN BOLETA

1. Revisar en Actividades si el cliente nos ha contactado previamente (cerca a la fecha de su cobro) indicando inconvenientes para realizar el pago de sus servicios

SI CLIENTE NO SE HA CONTACTADO ANTERIORMENTE Y NO HA TENIDO INHIBICIÓN

Debes informar que el cargo está correctamente cobrado en su boleta.

"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 \$xxx (mencionar el cobro que tiene el cliente)"

Si cliente insiste y no está de acuerdo con el cargo en su boleta, debes revisar si ha tenido descuento en los últimos 3 meses por el mismo motivo.

Cliente tuvo ajustes -> Informar que se realizó un ajuste por excepción en los últimos 3 meses.

INFORMA

"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."

Cliente no tuvo ajustes -> Ajustar valor total cargado por concepto de Corte y Reposición.

- Debes elegir el submotivo de ajuste **SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO**
- En la **observación del Ajuste registra el #CORTEYREPOSICION** para identificar la excepción al cobro realizada incluye además una breve descripción.

INFORMA

"Sr.(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta, y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$XXXX. Tenga presente que tiene un plazo de 6 días desde el vencimiento de su boleta para el pago de su cuenta"

SI CLIENTE SE HA CONTACTADO ANTERIORMENTE Y/O HA TENIDO INHIBICIÓN SU BOLETA

1. **Ajustar valor total cargado por concepto de Corte y Reposición.**

- Debes elegir el submotivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA**

- En la **observación del Ajuste registra el #CORTEYREPOSICION** para identificar la excepción al cobro realizada incluye además una breve descripción.

INFORMA

"Sr.(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta, y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$XXXX. Tenga presente que tiene un plazo de 6 días desde el vencimiento de su boleto para el pago de su cuenta"

CORRESPONDE COBRO EN BOLETA

NO CORRESPONDE EL COBRO EN BOLETA

Fecha de pago del cliente no supera la fecha de corte.

1. Ajustar valor total cargado por concepto de Corte y Reposición.

- Debes elegir el submotivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA**
- En la **observación del Ajuste registra el #CORTEYREPOSICION** para identificar la excepción al cobro realizada incluye además una breve descripción.

INFORMA

"Sr.(a). XXX, le pedimos disculpas por el inconveniente. El valor \$XXXX será descontado de su boleto."



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



Para continuar debes revisar todos los contenidos.

FLUJOS DE COBRANZA



PROCEDIMIENTO

- **TODA VENTA NUEVA DEBE SER INGRESADA CON FLUJO DE COBRANZA DURO.**
- Los flujos de cobranza se asignan por cuenta de facturación o contrato de servicios y se clasifican según el sistema de origen de la cuenta de servicios.
- Según el flujo asignado será las fechas de suspensión por mora.
- **No está permitido realizar modificaciones de flujos de cobranzas.**

- La modificación de flujos de cobranza depende de la Gerencia de Facturación y Recaudación.

GESTIÓN

SERVICIO FIJO —

1.- Existen 3 flujos de cobranza en servicio fijo:

- Flujo Duro Hogar
- Flujo Mediano Hogar
- Flujo Suave Hogar

1.1.- Actividades Flujos de Cobranza servicio fijo:

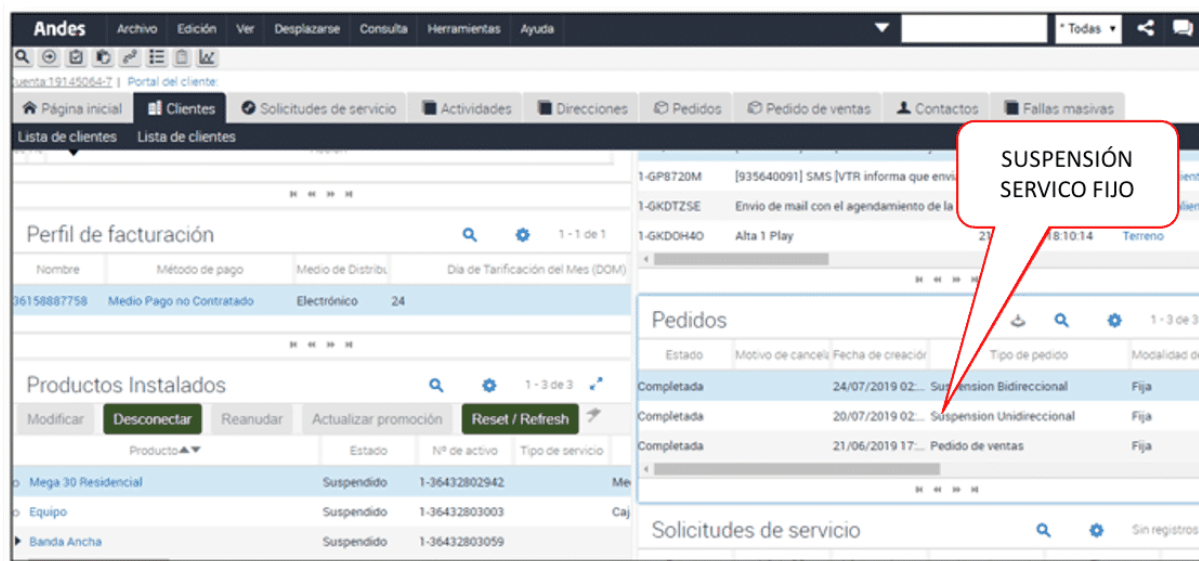
(Según días mora, considerando día "0" la fecha de vencimiento de la primera boleta adeudada)

Nombre Flujo	Definición	RGU	Corte Unidireccional	Día que se realiza DX
DURO HOGAR	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 1 boleta impaga	Cable	7	35
		Fono	7	35
		Internet	7	35
		Premium	7	35

MEDIANO HOGAR	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 2 boleto impaga	Cable	36	65
		Fono	36	65
		Intern et	36	65
		Premi um	36	65
SUAVE HOGAR	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 3 boleto impaga. Solo aplica para cliente con PAC o PAT y Convenio	Cable	66	95
		Fono	66	95
		Intern et	66	95
		Premi um	66	95

El corte UNI afecta a cada servicio de la siguiente manera:

- Fono: Corte del servicio para realizar llamadas, pero puede seguir recibiendo.
- Internet y Premium: Corte total del servicio



SERVICIO MÓVIL

2. Existen 3 flujos de cobranza en móvil:

- Flujo Duro Móvil
- Flujo Mediano Móvil
- Flujo Suave Móvil

2.1. Actividades Flujos de Cobranza servicio móvil:

(Según días mora, considerando día "0" la fecha de vencimiento de la primera boleta adeudada)

Nombre Flujo	Definición	Corte UNI móvil	Día Bloqueo IMEI (Equipo)
DURO MÓVIL	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 1 boleta impaga	7	30
MEDIANO MÓVIL	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 2 boletas impagas	7	50

SUAVE MÓVIL	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 3 boletas impagas. Solo aplica para clientes con PAC o PAT y Convenio	66	70
----------------	---	----	----

En casos donde el cliente presente bloqueo de IMEI en su equipo por mora, debe realizar el pago de su boleta vencida. Una vez recibido el pago, sistema tarda hasta 6 horas de corrido en desbloquear la IMEI del equipo.

Verificación Flujos de Cobranza (Aplica para servicio Fijo y Móvil)

Revisar si fecha de pago del cliente fue posterior a la fecha de corte. Si es así, corresponde cobro cargado en boleta.

PASO A

PASO B

REGISTRA

A.- Desde la vista principal **"Cliente"**, hacer clic en la cuenta de facturación en donde se desea visualizar el flujo de cobranza.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta

Página inicial **Cientes** Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas

Lista de clientes Lista de clientes

Todos los clientes ▼

Rut 13701835-7

Rut	Identificador cuenta	Clase	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección
13701835-7	13701835-7-S-001	Servicio	LISETTE PATRI...	VERA	ABARCA	JORGE ROSS OSSA AV ... PUENTE ALTO
13701835-7	4145089	Facturación	LISETTE PATRI...	VERA	ABARCA	JORGE ROSS OSSA AV ... PUENTE ALTO
13701835-7	137014145089	Cliente	LISETTE PATRI...	VERA	ABARCA	JORGE ROSS OSSA AV ... PUENTE ALTO

PASO A

PASO B

REGISTRA

B.- Una vez seleccionada la opción **“Perfiles”**, se debe desplazar hacia la derecha para visualizar el Flujo de Cobranza.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Inicio 11/03/2023 1 Cuentas

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pérdido de ventas Contactos Fallos masivos

Lista de clientes Lista de clientes

Put 11781835-7 Dirección JORGE ROSS Teléfono principal 982961418 Resultado última encuesta EPA
 Nombre JUSETTE PATRICIA Consulta PUENTE ALTO En cobranza 98 Fecha última encuesta EPA
 Apellido paterno VERA Email jussuett@gmail.com Fallos masivos Resultado última encuesta NPS
 Apellido materno AMARCA Edad 48 Referidos Fecha última encuesta NPS
 Segmento valor Cuenta migrada

Cambio de Titularidad

Más información Resumen del cliente Saldo total Jerarquia de cuentas Fallos masivos Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos

Perfil de facturación

Perfil de facturación

1:1 de 1 Envíar

Dirección	Código de Emisión de Boleta	Dirección	Código de Tarificación	Tipo de Documento	Fecha Vencimiento	Inscripción	Cobranza	Flujo de Cobranza	Días Plazo Pago
JORGE ROSS 055A AV 1553 CASA 57	2	Boleta						DURO-MOGAR	30

PASO A

PASO B

REGISTRA

Atención Comercial→Explicación cobros y boleta→Explic Cobros Corte y Repo.

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](#)



Para continuar debes revisar todos los contenidos.

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Question

01/01

El corte de los servicios se realiza solo a servicios fijos. Esta afirmación es:

☐

Falsa

☐

Verdadera

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

PUNTOS CLAVES DE LA ATENCIÓN

- Este procedimiento aplica para clientes con servicios fijos y móviles.

ALCANCE

PUNTOS CLAVES DE LA ATENCIÓN

- Para realizar una actualización de plan los servicios deben encontrarse **activos y con cuenta al día (sin boleta vencida)** En caso de que tenga la boleta vencida, indicar que no es posible generar un cambio de plan y que nos contacte cuando su boleta esté regularizada.
- Se permite realizar actualización de promoción **sólo una vez por cada DOM** (Ciclo de Facturación).
- Informa **según el PLAN COMERCIAL los cargos con respecto a la contratación**. Si el cliente solicita la misma oferta (descuentos) que para clientes nuevos, explica que dicha oferta ha sido entregada en la contratación de los servicios y ofrece la mejor oferta según tu canal de atención.
- Recordar al cliente que **pierde promociones de venta y/o descuentos iniciales** si es que modifica la promoción contratada.
- Al realizar un **Upgrade de plan** considerar que, si tiene el PAC/PAT con límite, éste puede quedar rechazado en caso que el valor a pagar supere dicho límite.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

	FIJO	MÓVIL
¿A quién entregar atención?	Esta atención se puede dar al titular o tercero con poder notarial (poder notarial aplica solo para Sucursales)	
¿En qué canal de atención?	Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención sea presencial o remoto	

Validación Identidad	Valida la identidad del titular según la publicación POLÍTICA DE VALIDACIÓN IDENTIDAD
Verifica	• Verifica que los servicios estén activos. Apóyate de la publicación ESTADO DEL SERVICIO. • Revisa si existe deuda apoyándote de la publicación CÓMO REVISAR LA DEUDA. • Consultar al cliente a qué plan desea cambiarse • Valida vigencia de datos y en caso de no coincidir deben ser actualizados apoyándote en la publicación MODIFICACIÓN DE DATOS

FIJO

- Los clientes de la comuna de PUNTA ARENAS solo tienen disponible el producto fijo de internet, si el cliente desea actualizar su plan a uno dúo o triple pack, debes informar que no se encuentran disponibles los servicios de TV y Telefonía.
- Si el cliente indica que quiere realizar cambio de plan y tiene casilla de correo [VTR.net](#), debes informar que ésta se pierde.
- Si la actualización de promoción incluye un alta de servicio, revisa las validaciones de venta en VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA.

MATRIZ DE ATENCIÓN

GESTIÓN

SITUACIÓN	CALL CENTER	NO VOZ
Cambio implica aumentar un servicio principal o aumentar el valor mensual de dicho plan (Upgrade)	1. Consulta el plan al cual se desea cambiar, asesorando según las necesidades del cliente. 2. Según lo indicado y revisando la oferta comercial vigente, realiza la actualización de promoción (Upgrade). Apóyate en la publicación Paso a Paso Actualización de Promoción Fijo y Móvil	
Cambio implica eliminar alguno de los servicios principales	Transfiere a retención, según la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR	Derivar al cliente a ingresar solicitud a través de la Sucursal Virtual
Cliente busca un plan más económico que el actual	1. Revisa en Productos Instalados si tiene activo SVA y/o Canales Premium. 2. Si cliente tiene SVA y/o canales premium activos en su plan, recomienda al cliente que la forma para bajar el precio de su plan es eliminando SVA y/o Canales Premium que tenga activos. 3. Si el cliente acepta, elimina el o los SVA de su cuenta y después eliminar Canales Premium, puedes apoyarte con la publicación PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS - MODULAR	
	4. Si el cliente NO acepta o no tiene servicios adicionales que puedas eliminar, informa que será atendido por nuestro equipo especialista para	4. Si el cliente NO acepta o no tiene servicios adicionales que puedas eliminar, informa que será atendido por nuestro equipo especialista para

	realizar la modificación. Transfiere a NIVEL 2 según la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR	realizar la modificación. Deriva a Soporte Diferido según la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR
Cambio a Plan Sport	. Cliente sólo internet y desea cambiarse a uno de los planes SPORT, realiza una actualización de promoción. Apóyate en la publicación Paso a Paso Actualización de Promoción Fijo y Móvil . Cliente internet y televisión quiere agregar TNT SPORT, realiza un pedido de modificación para agregar el canal premium. Apóyate en la publicación Venta de Canales Premium. . Cliente con 2 play o triple pack quiere cambiarse a uno de los planes SPORT, transfiere a Retención	
Cambio por Sucursal Virtual	1. Si el cliente por algún motivo no pudo realizar la actualización de plan por sucursal virtual, transfiere de forma asistida a la plataforma de NIVEL 2 COMERCIAL. 2. Si NIVEL 2 COMERCIAL no pudo contactarse con el cliente después de 30 segundos, debes asesorar al cliente nuevamente en cómo realizar el cambio de plan en su Sucursal Virtual.	Si el cliente por algún motivo no pudo realizar la actualización de plan por sucursal virtual, deriva a soporte diferido.
INFORMA	Si realizaste la actualización de Promoción, entrégale el detalle de lo que realizaste en la cuenta del cliente, apóyate con la publicación PROTOCOLO DE CIERRE CAMBIO DE PLAN	



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM



- Detallar como atender a clientes que desconocen el cobro de SVA's y/o canales premium en su boleta.
- Aplica para clientes con servicios fijos.

**CONSIDERACIONES
IMPORTANTES**

**IMPORTANTES EN LA
ATENCIÓN**

VERIFICA

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM

- **¿Quién lo solicita?**

- Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).

- **¿Dónde se puede solicitar?**

- Se puede solicitar en cualquier canal de atención.

- **¿Qué documentos se deben presentar?**

- Solo carnet de identidad vigente para realizar validación.

- **¿Aplica Validación de Identidad?**

- Si aplica. Apóyate de la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD](#).

- **Excepciones**

- En caso que un cliente reclame por el cobro de cualquier SVA o Canales Premium (las excepciones para Canales Premium no aplican 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](#)

--

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	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. • Cada vez que realices un Ajuste, debes dejar en el comentario un # para registrar el descuento realizado, según su caso correspondiente: ◦ SVA: #COBROVA ◦ CANALES PREMIUM: #NORECONOCE(CANAL) - #DIFPRECIO(CANAL) - #TERMINOPROMO(CANAL) ◦ En (CANAL) debes remplazar según el canal por el que está consultando el cliente: TNT SPORT → TNT, FOX SPORT → FOX, HBO MAX → HBO, UNIVERSAL → UNI, PACK ADULTO → ADU, TODO LO DEMAS → OTRO.		

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICA
VERIFICACIONES PREVIAS NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM 1. Verifica en Productos Instalados de la vista 360 de Andes, 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 y en cuantas.
4. Revisa si en las últimas **12 facturaciones se realizó un Ajuste**, eliminando el cobro de un SVA/CANAL. Para esta revisión, Ingresa al **Perfil de Facturación**, selecciona la pestaña **Ajuste** y revisa el campo **Comentarios.**
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/CANAL.
6. Revisa la pestaña **Uso Sin Facturar** y verifica si el cobro viene cargado para la próxima facturación.

GESTIÓN

CANALES PREMIUM

MATRIZ DE ATENCIÓN NO RECONOCE COBROS CANALES PREMIUM			
PASOS		CANAL DE ATENCIÓN	
		VOZ	NO VOZ – SUCURSALES
G E S T I	DESCO NOCE CONT RATAC IÓN	Transfiere de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium, para que esta área realice el ajuste y desconecte el canal. Apóyate del	1. Elimina el canal. Apóyate de la publicación PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR en el apartado

Ó
N

procedimiento [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#).

BAJA DE CANALES PREMIUM.

2. Verifica si el cliente tuvo un Ajuste en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro de un 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. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#). Debes elegir:
Submotivo: SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO.
Observación: Registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.
- **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.
VALOR DEL CANAL ES DIFERENTE AL OFRECIDO / TERMINO 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 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. Apóyate de la publicación AJUSTE. Debes elegir el submotivo SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO y en la observación registra para identificar la excepción al cobro realizado incluyendo 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.	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 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. Apóyate de la publicación AJUSTE. Debes elegir el submotivo SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO y en la observación registra para identificar la excepción al cobro realizado incluyendo 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**, transfiere de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium, para que esta área realice la baja del canal. Apóyate del procedimiento [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#).

4. Si el cliente **no acepta la información entregada**, valida con el cliente si desea mantener el servicio. En caso que desee eliminar, da de baja el canal. Apóyate de la publicación [PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR](#) en el apartado **BAJA DE CANALES PREMIUM**.

5. Verifica si el cliente tuvo un **Ajuste** en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro de un 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. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#). Debes elegir:

Submotivo: SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO.

Observación: Registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.

		• 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.
REGISTRA		Atención Comercial → Explicación cobros y boleta → Explic. Otros Cobros/boleta Registrar en la atención: • Nombre de la persona que atendemos • Motivo de la atención • Información entregada • Gestión realizada

SVA —

MATRIZ DE ATENCIÓN NO RECONOCE COBROS SVA		
GE STI ÓN	DESCONOC E CONTRATACI ÓN	1. Elimina el SVA. Apóyate de la publicación PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR en el apartado BAJA DE SERVICIOS ADICIONALES.

		2. Verifica si el cliente tuvo un Ajuste en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro de un SVA. • 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. Apóyate de la publicación AJUSTE. Debes elegir: Submotivo: SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO. Observación: Registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción. • 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.
	VALOR DEL SVA ES DIFERENTE AL OFRECIDO / TERMINO 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 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. Apóyate de la publicación AJUSTE. Debes elegir el: submotivo: SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO observación; registra para identificar la excepción al cobro

realizado incluyendo 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, da de baja el SVA. Apóyate de la publicación [PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR](#) en el apartado **BAJA DE SERVICIOS ADICIONALES**.
5. Verifica si el cliente tuvo un **Ajuste** en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro:

- **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. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#). Debes elegir:

Submotivo: SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO.

Observación: Registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.

- **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**.

REGISTRA

**Atención Comercial → Explicación cobros y boleta → Explic.
Otros Cobros/boleta**

Registrar en la atención:

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 11 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
11!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR