

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 04 - 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 16 DE FEBRERO AL 01 DE MARZO 2026



SOLICITUD VALIDACIÓN FACTIBILIDAD



PROCEDIMIENTO TV



ACTIVIDAD



NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM



INCONVENIENTE CON CABLES EN ESPACIO PÚBLICO





DESAFÍO TERMINADO

SOLICITUD VALIDACIÓN FACTIBILIDAD



FACTIBILIDAD DIRECCIÓN CLIENTE CON DIRECCIÓN CREADA

CONTEXTO

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular o Tercero dado que no implica aún contrato.
- Aplica para contratación de servicios y traslados.

GESTIÓN



Confirma con el cliente la factibilidad en el domicilio que consulta, para ello, debes realizar los siguientes pasos:

Ingreso de Solicitud para Revisión de Factibilidad

DEBES SABER

CASO 1: INGRESO POR VENTA

CASO 2: INGRESO POR TRASLADO

- La solicitud de servicios se ingresa solo cuando un cliente o no cliente solicita contratar servicios o trasladar a una nueva dirección, y en sistema no aparece dicho domicilio.
- Tiene 72 horas hábiles de respuesta, dado que se realizan validaciones en terreno.
- Esta solicitud se ingresa en los casos de pedido de venta y Traslado de Domicilio.
- La respuesta de la solicitud sea factible o no, el cliente será contactado por VTR. Para Traslados lo contacta el BBOO Comercial y para la Contratación el ejecutivo que genere la venta.
- En el caso de esta solicitud la realice un NO CLIENTE VTR, se debe crear a cliente en ANDES e ingresar la solicitud en la cuenta CLIENTE. Revisa el procedimiento de [CREACIÓN DE CLIENTES](#)
- Si el cliente lo estipula, la solicitud puede ser convertida a Reclamo siguiendo el procedimiento establecido para ello.

DEBES SABER	CASO 1: INGRESO POR VENTA	CASO 2: INGRESO POR TRASLADO
1. Ingresar una Solicitud de Servicio desde la cuenta de CLIENTE dependiendo el caso: 1.1. Solicitud de validación FACTIBILIDAD PARA VENTA: • TIPO DATOS • ÁREA VALIDAR DIRECCIÓN VENTA • SUBÁREA VALIDAR DIRECCIÓN VENTA • DESCRIPCIÓN Ingresar descripción correspondiente • GUARDAR 2. Después de GUARDAR, llevará inmediatamente a la vista para realizar el llenado de campos adicionales • La actividad tendrá sus campos completados, pero no estará derivada 3. Dirígete a la pestaña de archivos adjuntos, y sube la copia de la boleta de luz, con el fin de corroborar la dirección del cliente, luego pincha Adjuntar. 4. La actividad quedará derivada al área respectiva. • Para revisar el correcto ingreso de la solicitud de servicios puedes apoyarte en la publicación INGRESO DE SOLICITUD INCONVENIENTE CON SERVICIO 5. En la vista 360°, en el área SOLICITUDES DE SERVICIO podemos revisar el estado de la solicitud. Hacer Clic en N° DE SS y podemos revisar el detalle		

DEBES SABER	CASO 1: INGRESO POR VENTA	CASO 2: INGRESO POR TRASLADO
Solicitud de validación FACTIBILIDAD PARA TRASLADO • TIPO DATOS		

- ÁREA VALIDAR DIRECCIÓN TRASLADO
- SUBÁREA VALIDAR DIRECCIÓN TRASLADO
- DESCRIPCIÓN Ingresar descripción correspondiente
- GUARDAR

Debes gestionar en base a la publicación Traslado de Servicios (Cambio de Domicilio), para ello, apóyate [aquí](#)

Recuerda que en los casos de no existir factibilidad para el Traslado, debemos ofrecer alguna alternativa de retención, Se debe realizar transferencia "Botón Rojo". Apóyate en la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#).



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PROCEDIMIENTO TV



CONTEXTO

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, VTR+, Replay, etc.

RECUERDA UTILIZAR LA VIDEO LLAMADA A TRAVÉS DE VSIGHT EN TODAS LAS REVISIONES DONDE APLIQUE

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	VERIFICA PRECONDICIONES	INDAGA
• Esta atención se puede dar a Titular o usuario. En caso que debas modificar el PIN de compras, debes validar la titularidad AQUÍ • Si el cliente no se encuentra en su domicilio, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su servicio. • Si el cliente ingresó su Rut en IVR no volver a solicitarlo a menos que la solicitud lo requiera, por ej: entregar PIN. • Antes de ingresar una solicitud de servicio de reparación técnica, debes volver a chequear que el cliente no tenga una dificultad de servicio detectada (falla masiva). • En caso de reagendar, no elimines el comentario previo. Debes mantener toda la información para la información de operaciones. • En casos de visitas técnicas, indicar al cliente que los trabajos en su domicilio pueden demorar hasta 1 hora y media si tiene red HFC y hasta 3 horas si tiene red FTTH, si no sabes como ver el tipo de red del cliente puedes revisar VER TIPO DE RED FTTH O HFC • Antes de ingresar una solicitud de servicio de reparación, valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE. ◦ <u>Si es así</u>, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación Cambio de Tecnología a Fibra Óptica. ◦ <u>Si no tiene el botón habilitado</u>, ingresa una reparación técnica según lo que indique el procedimiento		

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	VERIFICA PRECONDICIONES	INDAGA
1.Cuál es la dirección donde está instalado el servicio.		

2. Que el servicio esté activo y no suspendido.
3. Se encuentra en su domicilio para realizar pruebas.
- 4.Cuál es el plan contratado por el cliente.
5. Confirma Números de contacto y mail del titular.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

VERIFICA PRECONDICIONES

INDAGA

Realiza preguntas para entender el inconveniente del cliente:

- ¿Es el único servicio afectado?
- ¿Qué tipo de inconvenientes presenta el servicio?
- ¿Cuántos televisores tiene habilitados con Dbox?
- ¿Le ocurre en todas las TV del domicilio?
- ¿Lo que le ocurre es en todos los canales o sólo algunos en particular?
- ¿Cuáles son los canales afectados?
- ¿Qué aparece en la pantalla del televisor?

Mantén informado al cliente sobre las gestiones y revisiones a realizar. Hazlo a través del siguiente script:

Sr(a) XXX, revisaremos primero aspectos básicos de su servicio, como estado comercial, verificaremos si hay incidencias o trabajos en su sector que puedan estar interfiriendo en su servicio y de ser necesario le pediremos hacer algunas revisiones.

GESTIONA

A continuación reforzaremos algunas gestiones que se pueden realiza:

TEMPORALMENTE FUERA DE SERVICIO/TEMPORALY OFF AIR

Informar al cliente las gestiones y revisiones a realizar a través del siguiente script:

Sr(a) XXX, para resolver podríamos necesitar hacer algunas revisiones de la conexión del servicio, reiniciarlo y de ser necesario enviar un técnico a su casa.

9.1- Realizar preguntas al cliente

- ¿En qué canal aparece?
- ¿Es sólo un canal?

Sólo 1 canal

9.2- Realizar Refresh Programación Todas las Plataformas ([Ver Imagen](#))

- Para revisar el procedimiento RESET / REFRESH pincha [AQUÍ](#)
- 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.

9.3- 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 "Temporalmente fuera de servicio / Temporal off air" ([Ver Imagen](#))

9.4- Agendar en coordinación con el cliente. Guíate por la publicación de [REPARACIONES TÉCNICAS](#)

9.5- Tipifica

Atención técnica→TV - dBox HD, Pro y SD→Sin señal TV

Incluir en la observación: "...Temporalmente fuera de servicio..."

Varios Canales

9.1- Pedir al cliente que confirme que las conexiones de TV y D-box están correctamente instaladas. Pedir revisar que los cables estén bien conectados. ([Ver Imagen](#))

9.2- 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" ([Ver Imagen](#))

9.3- Agendar en coordinación con el cliente. Guíate por la publicación de [REPARACIONES TÉCNICAS](#)

9.4- Tipifica

Atención técnica→TV - dBox HD, Pro y SD→Sin señal TV

Incluir en la observación: "...Temporalmente fuera de servicio..."

CONTROL REMOTO NO FUNCIONA EN EL D-BOX

Explica al cliente las revisiones a realizar a través del siguiente script:

Sr(a) XXX, para asegurar el correcto funcionamiento de su control remoto, haremos algunas pruebas y configuraremos correctamente.

2.1- Verificar el estado de las pilas presionando el botón CBL o D-box ([Ver Imagen](#))

2.2- Si encienden todas las luces de la fila o no enciende ninguna, se debe indicar que el inconveniente corresponde a pilas agotadas. ([Ver Imagen](#))

2.3- Si el cliente confirma que las pilas están ok, pero continúa con el inconveniente, se debe ingresar un envío de control remoto por delivery. Para revisar el procedimiento de Clave pincha [AQUÍ](#).

2.4- Si al hacer la prueba inicial sólo enciende la luz del botón D-box o CBL, se debe pedir al cliente presionar el Botón "Power". ([Ver imagen](#))

2.5- Verificar que el d-box esté encendido y que pueda cambiar de Canal. Si esto no es posible, se debe ofrecer el envío de un nuevo control remoto vía delivery. Para revisar el procedimiento de Clave pincha [AQUÍ](#)

2.6- Recuerda de siempre debes ofrecer al cliente revisar y apoyarse con el material de ayuda desde la pagina de CENTRO DE AYUDA ON LINE, para este caso puedes compartir el siguiente LINK:

<https://vtr.com/new-control-remoto>

2.7- Tipifica

Atención técnica → TV - dBox HD, Pro y SD → Control remoto (precio, func)

Incluir en la observación: "...Control remoto no funciona en la TV..."

SIN AUDIO —

Informar al cliente las gestiones y revisiones a realizar a través del siguiente script:

Sr(a) XXX, para solucionar su caso, haremos revisión de la conexiones en su domicilio, aseguraremos la configuración correcta de su d-box, su control remoto, y de ser necesario enviaremos un técnico a su casa.

7.1- Preguntar al cliente si el inconveniente es en 1 o varios canales

Sin Audio - Un Canal:

7.2- Pedir al cliente asegurar que las conexiones en el D-box y la TV estén correctas. ([Ver Imagen](#))

7.3- Si las conexiones están OK, pedir al cliente que Ingrese al Menú del D-box y seleccione audio primario. Se debe Informar al cliente que este cambio aplicará para todos los canales.

La ruta para acceder desde el menú es la siguiente:

Menú > Opciones > Otras Opciones > Idioma / Lenguaje > Audio > Primario

La otra opción de ingreso es presionar 2 veces el botón MENÚ

7.4- Informa al cliente:

"Sr(a) XXX, como parte de las revisiones y pruebas del idioma del contenido que está viendo, esta configuración aplicará para todos los canales y contenidos, si desea modificarla nuevamente, puede hacerlo a través del menú de su D-box"

7.5- 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 SEÑAL DEFICIENTE. Recuerda incluir en la observación "Sin audio"

7.6- Tipifica

Atención técnica → TV - dBox HD, Pro y SD → Probl imag pant negro/pixeleo

Incluir en la observación: "...Sin audio un canal..."

Sin Audio - Varios Canales:

7.1- Pedir al cliente revisar que el volumen del D-box y TV estén altos (descartar que en alguno esté en mute o volumen 0)

7.2- Pedir al cliente asegurar que las conexiones en el D-box y la TV estén correctas. ([Ver Imagen](#))

7.3- Si las conexiones están OK, pedir al cliente que Ingrese al Menú del D-box y seleccione audio primario. Se debe Informar al cliente que este cambio aplicará para todos los canales.

La ruta para acceder desde el menú es la siguiente:

Menú > Opciones > Otras Opciones à Idioma / Lenguaje > Audio > Primario . ([Ver Imagen](#))

7.4- Informar al cliente

Sr(a) XXX, como parte de las revisiones y pruebas del idioma del contenido que está viendo, esta configuración aplicará para todos los canales y contenidos, si desea modificarla nuevamente, puede hacerlo a través del menú de su D-box.

7.5- Dentro de la configuración de TV, indicar al cliente dejar MTS o SAP desactivados

7.6- Si el inconveniente persiste, revisar si corresponde a compatibilidad del TV.

Ingresar a Menú oculto a través del control remoto del D-box para modificar a L-PCN. Esto aplica para TV conectados a Dbox a través de cable HDMI de las siguientes marcas: BGH / MASTER-D / TCL / AOC (Algunos modelos) / IRT (Algunos modelos) / HAIER / GLC / VISION / RECCO

*Si el TV del cliente no corresponde a estas marcas y/o modelos, continuar con el paso 7.8

Pasos a seguir:

a) Con el dbox encendido, presionar en el control remoto de VTR de forma secuencial: CBL (o DBOX) > POWER > MENÚ > MENÚ

Con esto se accede a la configuración de usuarios ("User Settings") ([Ver imagen](#))

b) Con las flechas del control VTR bajar a la opción "Additional HDMI Settings", luego oprimir botón "OK". ([Ver imagen](#))

c) Al Ingresar al Sub-Menú "Additional HDMI Settings" se debe bajar con las flechas a "Audio Output" y cambiar a la opción "L-PCM" con las flechas hacia el lado derecho. ([Ver imagen](#))

d) Presionar POWER para salir del menú y el dbox quedará apagado. ([Ver imagen](#))

e) Encender el dbox oprimiendo las teclas: CBL + POWER ([Ver imagen](#))

7.7- Si todo lo anterior, no solucionó el inconveniente, 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 SEÑAL DEFICIENTE. Recuerda incluir en la observación "Sin audio, varios canales" . ([Ver Imagen](#))

7.8- Agendar en coordinación con el cliente. Guíate por la publicación de REPARACIONES TÉCNICAS

7.9- Tipifica

Atención técnica→ TV - dBox HD, Pro y SD → Probl imag pant negro/pixeleo

Incluir en la observación: "...Sin audio..."

PIXELEO

Informa al cliente de las revisiones y gestiones a realizar a través del siguiente script:

Sr(a) XXX haremos revisión de las conexiones de su servicio y si es necesario enviaremos un técnico a su casa.

15.1- Pedir al cliente revisar que las conexiones en el D-box y hacia la TV estén correctas. ([Ver Imagen](#))

15.2- 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 SEÑAL DEFICIENTE.

15.3- Tipifica

Atención técnica→TV - dBox HD, Pro y SD→Probl imag pant negro/pixeleo

Incluir en la observación: "...Pixeleo..."



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

La solicitud de factibilidad se ingresa solo en los casos de pedido de Traslado de Domicilio. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

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.
- La gestión de de call center voz y no voz es para todas los casos que se presenten, excepto cuando el cliente manifieste que NO reconoce la contratación de un canal premium.
- 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: #COBRO SVA ◦ 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

GESTIÓN

DESCONOCE CONTRATACIÓN

Transfiere 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](#).

1. Elimina el canal.
Apóyate de la publicación [PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR](#) en el apartado **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. 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

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, da de

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](#).

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

MATRIZ DE ATENCIÓN NO RECONOCE COBROS SVA

GESTIÓN

DESCONOCE CONTRATACIÓN

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:
REGISTRA		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.
		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

INCONVENIENTE CON CABLES EN ESPACIO PÚBLICO



El siguiente procedimiento te ayudará abordar casos en que Clientes o NO Clientes indiquen inconvenientes con el cableado de los espacios públicos.

DEBES SABER	GESTIÓN	DICCIONARIO	CORREO
- Las personas que se contacten por este inconveniente pueden ser clientes activos o personas que no tienen servicios, indicando por ejemplo, que hay cables sueltos afuera de su domicilio. - Es importante generar las preguntas precisas para que el equipo que se encarga de regularizar estos casos pueda identificar de forma clara el problema. - Nuestros especialistas solo pueden intervenir con el cableado VTR. Si se identifica que el inconveniente no es de VTR, si no de otra compañía, la persona que reclama debe gestionarlo con la empresa correspondiente. - Estos casos se atienden a través de un correo electrónico donde debe ir de forma clara el detalle de la situación. - Desde plataformas digitales, puedes adjuntar imágenes que te envíe la persona que estas atendiendo para sumarlas a dicho correo. - Es importante confirmar el teléfono de contacto de la persona que estas atendiendo, ya que el tiempo de respuesta es de 72 h hábiles, se informará la resolución del caso a través de un llamado a dicho contacto telefónico.			

DEBES SABER	GESTIÓN	DICCIONARIO	CORREO
Según el inconveniente que indica la persona que estas atendiendo, debes generar preguntas específicas para entregar más detalle en el correo de gestión, puedes revisar la siguiente tabla para apoyarte en la atención.			
¿Qué inconveniente tiene el cliente?		Preguntas que debes realizar s/ inconveniente	
CABLE SUELTO		¿ES UN CABLE GRUESO O DELGADO?	

CABLE CORTADO	¿EN DONDE SE ENCUENTRA COLGANDO EL CABLE?
CABLES NO CUMPLE NORMA DE ALTURA	
CABLES EN DESUSO	
CABLES COLGANDO	
CABLES INVADEN ESPACIO AÉREO	
CAJAS EN SHAFT MAL ESTADO	*DETALLAR EN EL CORREO SOLO EL INCONVENIENTE
CAJA EN SHAFT CON CABLES DESORDENADOS	
TERMINALES EN PASILLO DE EDIFICIO	
CAJAS SHAFT ABIERTAS	
DAÑO EN INTERVENCIÓN DE RED CONSTRUCCIÓN	¿PUDO IDENTIFICAR SI LOS TÉCNICOS ENTRARON AL EDIFICO? O TRABAJARON AFUERA?
DAÑO INTERVENCIÓN DE RED MANTENIMIENTO	
CÁMARAS ABIERTAS	¿PODRÍA INDICAR DONDE SE ENCUENTRA LA CÁMARA? 1.VEREDA 2.CALLE 3. CONDOMINIO
CÁMARAS SIN TAPA	
CÁMARAS DAÑADAS	

DEBES SABER	GESTIÓN	DICCIONARIO	CORREO
Puedes apoyarte con el siguiente diccionario para entender las siguientes definiciones:			
Cajas SHAFT	Corresponde a las cajas de distribución por donde pasan los cables dentro de los edificios.		
Cámaras	Contenedores, generalmente subterráneos, donde se encuentran las conexiones de la red del servicio.		
Cable de RED	Cable grueso en el poste público correspondiente a VTR, afuera del domicilio.		
Cable Domiciliario	Cable Fino en el poste público correspondiente a VTR, afuera del domicilio.		

DEBES SABER	GESTIÓN	DICCIONARIO	CORREO
Debes enviar un correo electrónico a los equipos que se encargaran de tomar estos casos con la información de la persona que estás atendiendo y con cada detalle que te entrego en relación al inconveniente que reclama. La estructura del correo que debes enviar es la siguiente: a) En el ASUNTO siempre debes indicar: RECLAMO CIUDADANOS. b) En el cuerpo del correo debe ir la información de la persona que estás atendiendo, este punto es obligatorio que contenga los siguientes datos: i. Dirección del inconveniente			

- **ii. Nombre de la persona que reclama**
 - **iii. Teléfono de la persona que reclama**
 - **iv. Ciudad / Comuna de la dirección del inconveniente**
- c) Dentro del cuerpo del correo, debes elegir la situación Reclamada, entregar el detalle del inconveniente con las TIPOLOGÍAS de la tabla y enviar al correo correspondiente:

Inconveniente	Tipología del detalle que debes dejar en el mail	Correo electrónico
CABLES RED	CLIENTE INDICA CABLE SUELTO GRUESO EN EL POSTE.	<u>TORREDECONTROL.REDES@CLAROVTR.CL</u>
	CLIENTE INDICA CABLE GRUESO CORTADO.	Con Copia a: <u>alejandro.valdes@clarovtr.cl</u>
	CLIENTE INDICA CABLEADO MUY BAJO CON RIESGO DE ACCIDENTE.	<u>ricardo.gamboa@clarovtr.cl</u>
	CLIENTE INDICA CABLES GRUESO EN DESUSO.	<u>carlos.leal@clarovtr.cl</u>
	CLIENTE INDICA QUE CABLE GRUESO INVADE ESPACIO AÉREO.	<u>rodrigo.quintanilla@clarovtr.cl</u>
	CLIENTE INDICA CABLE GRUESO	<u>mario.robledo@clarovtr.cl</u>
		<u>mario.saavedra@clarovtr.cl</u>
		<u>juan.gallegos@clarovtr.cl</u>
		<u>alexis.morales@clarovtr.cl</u>
		<u>RPerez@clarovtr.cl</u>
		<u>marcos.castro@clarovtr.cl</u>

		CORTADO.	alejandro.valenzuela@clarovtr.cl
		CLIENTE INDICA CABLEADO MUY BAJO CON RIESGO DE ACCIDENTE.	sergio.tapia@clarovtr.cl
			christian.figueroa@clarovtr.cl
			cesar.lagos@clarovtr.cl
			eduardo.quilempan@clarovtr.cl
			arnaldo.fernandez@clarovtr.cl
			jorge.herrera@clarovtr.cl
			GGomez@clarovtr.cl
			pablo.colombo@clarovtr.cl
			lauradc.munoz@clarovtr.cl
	CÁMARAS	CLIENTE INDICA QUE LAS CÁMARAS ESTÁN ABIERTAS	luis.a.suarez@clarovtr.cl
		CLIENTE INDICA QUE LAS CÁMARAS NO TIENEN TAPA	
		CLIENTE INDICA QUE LA CÁMARA ESTA DAÑADA	
	CABLES DOMICILIARIOS	CLIENTE INDICA CABLE SUELTO FINO EN EL POSTE	ESCALAMIENTOSOPORTEA@CLAROVTR.CL
		CLIENTE INDICA CABLE FINO CORTADO	

		CLIENTE INDICA CABLES FINOS EN DESUSO	
		CLIENTE INDICA QUE CABLE FINO INVADE ESPACIO AÉREO	
		CLIENTE INDICA CABLE FINO CORTADO	
	CAJAS EN SHAFT	CLIENTE INDICA QUE LA CAJA ESTA EN MAL ESTADO	
		CLIENTE INDICA QUE LOS CABLES EN EL SHAFT ESTÁN DESORDENADOS	
		CLIENTE INDICA QUE HAY TERMINALES EN LOS PASILLOS DEL EDIFICO	
		CLIENTE INDICA QUE LAS PUERTAS DE LOS SHAFT ESTÁN ABIERTOS	
	DAÑOS	¿EXISTE ALGUNA INTERVENCIÓN? SI / NO (SEGÚN CORRESPONDA)	

Indicar que dentro de 72 h hábiles se contactarán al número telefónico que entregó para informar la resolución del inconveniente por el cual reclamó.

VOZ

"Sr (a) XXXX, dentro de las próximas 72 h hábiles, un especialista se contactará con usted para entregarle información sobre la resolución al inconveniente por el cual está reclamando"

NO VOZ

"XXXX, dentro de las próximas 72 h hábiles, un especialista se contactará contigo para entregarte información sobre la resolución al inconveniente por el cual estas reclamando"

REGISTRA

Si no es cliente VTR, no es necesario dejar registro.

Si es cliente con utiliza la siguiente tipificación:

Atención técnica -> Config/Activaciones/Desact -> Cambio/Config./capacitación

En la observación: "inconvenientes cableado publico"



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
04!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón

"Finalizar"

FINALIZAR