



VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 03 - Soporte Móvil

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 FEBRERO 2026

≡ ATENCIÓN CLIENTES MIGRADOS VTR MÓVIL

≡ INCONVENIENTE CON PAGO

≡ DESBLOQUEO DE EQUIPO MÓVIL BLOQUEADO POR MORA

≡ LUGARES DE PAGO Y PAGO AUTOMÁTICO PAC/PAT

≡ DESAFÍO TERMINADO

ATENCIÓN CLIENTES MIGRADOS VTR MÓVIL



Detallar cómo atender a clientes VTR Móvil que reciban comunicaciones de migración o que ya fueron migrados a Claro, resolviendo dudas comerciales y/o técnicas garantizando una experiencia positiva durante el proceso de integración.

ATENCIÓN CLIENTE PRE MIGRACIÓN:

CLIENTE DESEA CONFIRMAR INFORMACIÓN
RECEPCIONADA

GAINING INSIGHT CLIENTE RECLAMA POR
INFORMACIÓN DE MIGRACIÓN (DISCONFORME
CON MIGRACIÓN)

Para los casos en que el cliente se contacte para preguntar y/o confirmar la información enviada, apóyate con el siguiente script:

“Sr(a) XX efectivamente su línea formará parte de Claro como parte del proceso de integración entre ambas compañías. Esto es una excelente noticia para usted, ya que a contar de la fecha informada podrá disfrutar de una red completamente renovada con mayor cobertura, mejor estabilidad y acceso a tecnología 5G. Además, acceso a beneficios de Claro Club en gastronomía, cines, farmacias y muchos otros comercios asociados, como también eventos exclusivos en Claro Arena y acceso a Roaming en 51 países dependiendo del plan contratado “

CLIENTE DESEA CONFIRMAR INFORMACIÓN
RECEPCIONADA

GAINING INSIGHT CLIENTE RECLAMA POR
INFORMACIÓN DE MIGRACIÓN (DISCONFORME
CON MIGRACIÓN)

1. Si cliente manifiesta disconformidad o molestia por la información enviada, apóyate con el siguiente script de contención:

“Sr(a) comprendo completamente su inquietud. Para darle tranquilidad, formar parte de Claro trae muchos beneficios ya que accederá a una red renovada con mejor cobertura y acceso a tecnología 5G. Con este cambio mantendrá su mismo número y las mismas condiciones comerciales y económicas que tenía con VTR, sumando además todos los beneficios de pertenecer a Claro como acceso a Claro Club con convenios en cines, farmacias, gastronomía y muchos otros comercios asociados,

también eventos exclusivos en Claro Arena y acceso a Roaming en 51 países dependiendo del plan contratado "

2. Si cliente continua con su disconformidad y solicita dejar un reclamo, apóyate en la publicación [Ingreso de Reclamo](#).

3. Si cliente continua con su disconformidad y solicita dar de baja su línea, apóyate con la publicación Baja de Servicios.

ATENCIÓN CLIENTE POST MIGRACIÓN:

**CLIENTE DESEA
CONFIRMAR
MIGRACIÓN
REALIZADA**

**CLIENTE RECLAMA
POR INFORMACIÓN
DE MIGRACIÓN
(DISCONFORME CON
MIGRACIÓN)**

**CLIENTE PRESENTA
INCONVENIENTES
CON APP MI CLARO
O SUCURSAL
VIRTUAL.**

**CLIENTE PIDE
DERIVACIÓN A
ATENCIÓN HOGAR
VTR**

Informa a cliente con el siguiente script:

"Sr(a) XX efectivamente su línea ahora forma parte de Claro como parte del proceso de integración entre ambas compañías. Esto es una excelente noticia para usted, ya que a contar de hoy podrá disfrutar de una red completamente renovada con mayor cobertura, mejor estabilidad y acceso a tecnología 5G.

Además, acceso a beneficios de Claro Club en gastronomía, cines, farmacias y muchos otros comercios asociados, como también eventos exclusivos en Claro Arena y acceso a Roaming en 51 países dependiendo del plan contratado "

**CLIENTE DESEA
CONFIRMAR
MIGRACIÓN
REALIZADA**

**CLIENTE RECLAMA
POR INFORMACIÓN
DE MIGRACIÓN
(DISCONFORME CON
MIGRACIÓN)**

**CLIENTE PRESENTA
INCONVENIENTES
CON APP MI CLARO
O SUCURSAL
VIRTUAL.**

**CLIENTE PIDE
DERIVACIÓN A
ATENCIÓN HOGAR
VTR**

Para estos casos apóyate con el siguiente script:

“Sr(a) comprendo completamente su inquietud. Para darle tranquilidad, formar parte de Claro trae muchos beneficios ya que accederá a una red renovada con mejor cobertura y acceso a tecnología 5G. Con este cambio mantendrá su mismo número, mismas condiciones comerciales y económicas que tenía con VTR, sumando a demás todos los beneficios de pertenecer a Claro como acceso a Claro Club con convenios en cines, farmacias, gastronomía y muchos otros comercios asociados, también eventos exclusivos en Claro Arena y acceso a Roaming en 51 países dependiendo del plan contratado ”

1. Si cliente continua con su disconformidad y solicita dejar un reclamo, apóyate con la publicación [Ingreso de Reclamo – FRONT](#).
2. Si cliente continua con su disconformidad y solicita dar de baja su línea, apóyate con la publicación [Baja de Servicios](#).

CLIENTE DESEA
CONFIRMAR
MIGRACIÓN
REALIZADA

CLIENTE RECLAMA
POR INFORMACIÓN
DE MIGRACIÓN
(DISCONFORME CON
MIGRACIÓN)

CLIENTE PRESENTA
INCONVENIENTES
CON APP MI CLARO
O SUCURSAL
VIRTUAL.

CLIENTE PIDE
DERIVACIÓN A
ATENCIÓN HOGAR
VTR

Para estos casos apóyate con el procedimiento actual de [Sucursal Virtual](#) y/o [App Mi Claro](#)

CLIENTE DESEA
CONFIRMAR
MIGRACIÓN
REALIZADA

CLIENTE RECLAMA
POR INFORMACIÓN
DE MIGRACIÓN
(DISCONFORME CON
MIGRACIÓN)

CLIENTE PRESENTA
INCONVENIENTES
CON APP MI CLARO
O SUCURSAL
VIRTUAL.

CLIENTE PIDE
DERIVACIÓN A
ATENCIÓN HOGAR
VTR

Si el cliente tiene consultas de sus servicios hogar VTR y/o pide ser transferido a esta plataforma, apóyate con el siguiente script.

"Sr(a) XX, por el momento no puedo transferirle directamente al área hogar de VTR, por lo cual agradezco pueda contactarse al 600 800 9000 opción 1 para consultas técnicas y opción 2 para consultas comerciales y con gusto lo atenderán y resolverán su requerimiento. El horario de atención de la plataforma es de las 07 de la mañana hasta las 00:00 horas"



Para revisar cliente con dudas comerciales e inconvenientes técnicos posteriores a la migración y las preguntas frecuentes revisar [aquí](#).

CONTINUE

INCONVENIENTE CON PAGO



PAGO NO APLICADO

Detallar como atender a clientes que presentan inconvenientes con un pago realizado por su servicio fijo o móvil.

ALCANCE

Aplica para clientes con servicios **fijos o móviles**.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

	CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE INCONVENIENTES EN UN PAGO
¿Quién lo solicita?	Titular o Tercero usuario del servicio.
¿Dónde se puede solicitar?	Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center Voz, No Voz y Sucursales.
¿Qué documentos se debe presentar?	Para traslados de pago y pagos no aplicados se debe presentar el comprobante de pago legible .
Validación de Identidad	No aplica validación de identidad para este procedimiento
¿Cuánto demora en reflejarse un pago?	El plazo en que se refleja un pago va a depender del recaudador en donde éste sea realizado: • Pagos en Sucursal VTR / VTR.COM (Pago express y Sucursal Virtual): Tiempo de aplicación de máximo de 3 días hábiles. • Pagos en recaudadores externos: Tiempo de aplicación de máximo de 2 días hábiles.
¿Cuándo se debe ingresar una Solicitud de	La solicitud de servicio debe ser ingresada POSTERIOR AL PLAZO DE APLICACIÓN DEL PAGO , dependiendo del recaudador que haya utilizado el cliente. NO ANTES .

Servicio por un Pago no Aplicado?	
Correcto ingreso de la Solicitud de Servicio	• SIEMPRE DEBES COMPLETAR TODOS LOS CAMPOS OBLIGATORIOS dentro de la solicitud de servicio, para que pueda ser atendida por el área especialista. • SIEMPRE DEBES CONFIRMAR QUE LA SOLICITUD QUEDE EN ESTADO DERIVADA, si queda en estado abierto la solicitud no llegará al equipo resolutor. • SIEMPRE DEBES INDICAR EL RECAUDADOR DENTRO DE LA SOLICITUD, que es donde el cliente realice el pago, estos pueden ser presenciales como Caja presencial VTR, Sencillito, Líder, Servipag, Caja Vecina ServiEstado y Unired, u Online como Servipag.com, VTR.com, Pago electrónico Banco Estado, Pago electrónico Banco Santander, Sucursal Virtual y APP VTR. No debes confundir este dato con el medio de pago (efectivo, débito o crédito).

VERIFICACIONES

VERIFICACIONES PREVIAS PARA DETERMINAR EL INCONVENIENTE

1. Verifica si existe saldo pendiente de pago en la cuenta de facturación del servicio del cliente. Apóyate de la publicación [CÓMO REVISAR LA DEUDA](#).

- 1.1. Si no tiene saldo pendiente de pago verifica si el servicio se encuentra activo o suspendido.
 - a. Si se encuentra activo, quiere decir el pago se encuentra correctamente impactado.
 - b. Si se encuentra suspendido, continúa con el apartado SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA.
- 1.2. Si tiene saldo pendiente de pago, continúa con el paso N°2.

2. Verifica el método de pago que utilizó el cliente. Consulta al cliente el método utilizado o verifica en sistema cuál está registrado:

- 2.1. Medio Pago no Contratado: continúa con en el paso N°3.
- 2.2. Pago Automático: Verifica que el PAC – PAT esté activo. Apóyate en la publicación [PAGO AUTOMÁTICO \(PAC – PAT\)](#).
- 2.3. Descuento por Planilla: Deriva al cliente a la entidad de su convenio del que es parte para que pueda revisar el detalle del descuento que se le realiza.

3. Confirma si el pago se realizó por error en otra cuenta.

- 3.1. Si el cliente sólo posee una cuenta de facturación, continúa con el paso N°4.
- 3.2. En caso que el cliente posea más de una cuenta de facturación, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas. Revisa si el monto y la fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a una cuenta distinta. Si el pago está en otra cuenta, resuelve según la información del apartado TRASLADO DE PAGOS. Si el pago no está en otra cuenta, continúa con el paso N°4.

4. Revisa si el pago fue asignado correctamente, para esto, en la pestaña pagos de la cuenta de facturación, revisa si aparece el total pagado en la columna sin asignar. Además, verifica que exista un saldo a favor (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente pero no fue asignado al saldo).

- 4.1. Si existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado PAGO NO ASIGNADO.
- 4.2. Si no existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado PAGO NO APLICADO.
- 4.3. Si el pago se encuentra reversado, es decir, en la columna reversado se muestra la letra Y, resuelve según la información del apartado REVERSA DE PAGO.

MATRIZ DE ATENCIÓN TRASLADO DE PAGO

GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	REGISTRA
---------	---------	--------	----------

1. Ingresa en la cuenta de facturación la siguiente **Solicitud de Servicio** (apóyate de la publicación [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#)):

Tipo: Cuenta

Área: Recaudación.

Subárea: Pago no aplicado

Descripción: Monto y fecha del pago / Rut y cuenta de origen / Rut y cuenta de destino.

Adjunta el comprobante de pago, apóyate de la publicación [CÓMO ADJUNTAR DOCUMENTOS](#). **IMPORTANTE: Recuerda completar los campos obligatorios dentro de la solicitud.**

GESTIÓN

INFORMA

ESCALA

REGISTRA

Informa al cliente que su caso fue escalado y que en un plazo máximo de 3 días hábiles se resolverá.

Sr(a). XXXX efectivamente el pago realizado se realizó en otra cuenta. La solicitud del traslado del pago se realizará en máximo 3 días hábiles.

GESTIÓN

INFORMA

ESCALA

REGISTRA

Escalamiento N°1:

Si el traslado de pago no ha sido gestionado dentro de 3 días hábiles, realiza el siguiente escalamiento vía correo electrónico:

Destinatario: bpovtr@evertecinc.com con copia a escalamiento.recaudacion@clarovtr.cl

Asunto: CRM ANDES / Escalamiento Traslado de pago/ Rut XXXX / N° SS XXXX /

Cuenta facturación XXXX

En el **cuerpo del correo** indicar monto, fecha y lugar del pago. Cuenta pagada por error (cuenta origen) y cuenta a la que se desea trasladar pago (cuenta destino).

SLA: 2 días hábiles

Escalamiento N°2:

Si el escalamiento anterior no entrega respuesta en el plazo acordado, realiza el siguiente escalamiento vía correo electrónico:

Destinatario: escalamiento.recaudacion@clarovtr.cl con copia a bpovtr@evertecinc.com

Asunto: CRM ANDES / Escalamiento Traslado de pago/ Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX

En el **cuerpo del correo** indicar monto, fecha y lugar del pago. Cuenta pagada por error (cuenta origen) y cuenta a la que se desea trasladar pago (cuenta destino).

SLA: 3 días hábiles.

Escalamiento N°3:

Si tras los escalamientos anteriores aún no se logra respuesta, escala según lo siguiente (respetando el orden de escalamiento):

1° Escalamiento: margarita.vasquez@clarovtr.cl

2° Escalamiento: claudio.palma@clarovtr.cl

3° Escalamiento: Alejandra.TorresSalgado@clarovtr.cl

Asunto: CRM ANDES / Escalamiento Traslado de pago/ Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX

En el **cuerpo del correo** indicar monto, fecha y lugar del pago. Cuenta pagada por error (cuenta origen) y cuenta a la que se desea trasladar el pago (cuenta destino).

SLA: 2 días hábiles

GESTIÓN

INFORMA

ESCALA

REGISTRA

Atención Comercial → Pago → Pago no Aplicado

Registrar en la atención:

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

SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Este procedimiento aplica **SOLO** para **clientes que tengan su pago registrado y un pedido de reanudación pendiente** en el o los servicios afectados.
- Debes revisar que la suspensión no se deba a una Suspensión Transitoria. Apóyate de la publicación [**SUSPENSIÓN TRANSITORIA.**](#)

MATRIZ DE ATENCIÓN SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA

MATRIZ DE ATENCIÓN

MATRIZ DE ATENCIÓN SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA

Pasos		Gestión
¿Qué revisar?	1. Validar pago	Si el pago está registrado, revisa que exista un pedido de reanudación pendiente en Andes (Paso 2)
		Si el pago no está registrado aplica procedimiento de Pago No Aplicado
	Pedido	a) Si existe pedido de reanudación al servicio afectado y este no se ha activado aún, ingresa los datos del cliente en el formulario .
		b) Si NO existe pedido de reanudación y el servicio se encuentra suspendido, ingresa una inhibición; si el servicio no se activa post inhibición, ingresa los datos del cliente en el formulario .
		Datos a ingresar:
		Rut - N° de contacto - N° de cuenta de servicio afectada

		Si no existe pedido de reanudación pendiente y el servicio está activo, aplica procedimiento de
		INCONVENIENTES INTERNET HFC o INCONVENIENTES INTERNET RED FTTH.
Informa		"Sr/Sra. XXX, lamentamos los inconvenientes que esto puede estar generando, sin embargo, escalé su caso con urgencia y en un plazo máximo de 3 horas sus servicios se encontrarán activos. Le contactaremos al número indicado cuando los servicios se restablezcan"
		Atención Comercial → Pago → Pago no Aplicado
Registra		Registra 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

DESBLOQUEO DE EQUIPO MÓVIL BLOQUEADO POR MORA



DEBE SABER:

- Siempre debes revisar que el cliente no presente deuda vencida en la cuenta donde se encuentra el equipo móvil consultado.
- - Si el cliente indica que realizó el pago, pero este no se encuentra registrado en sistema, debes utilizar el procedimiento de PAGO NO

APLICADO descrito en la publicación **INCONVENIENTE CON PAGO**.

- Para solicitar la IMEI del equipo del cliente le puedes indicar que presione *#06# en su teléfono. La IMEI consta de 15 dígitos.
- El IMEI del equipo se debe revisar tanto en VTR como en Claro

GESTIÓN:

PASO 1

PASO 2

EQUIPO
ENCUENTRA
BLOQUEADO

SÓLO SI APARECE
ACTIVO

BLOQUEADO

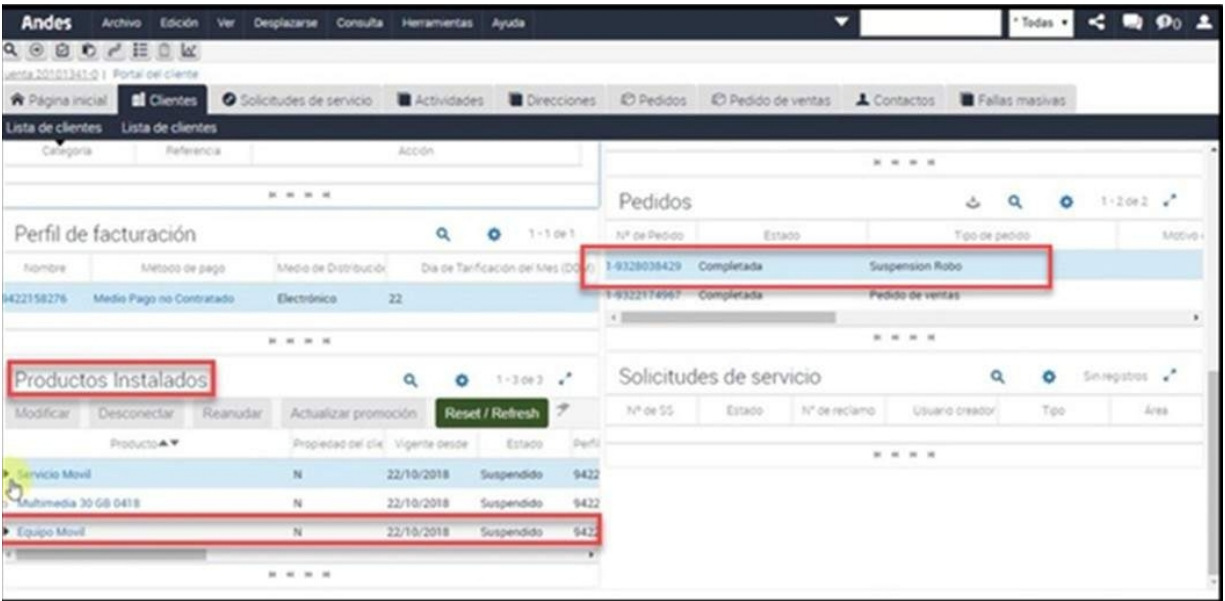
1. Validar que el equipo se encuentre en estado activo en Andes. Ir a la cuenta de cliente y revisar información desde “Productos instalados”.

a. Equipo se encuentra en estado **ACTIVO**: continuar con paso 2.

Productos Instalados			
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh Cambio de tecnología			
Producto▲▼	Identificador del servicio	Estado	Número de serie del ac
▼ Equipo Movil		Activo	(Ordenab
▶ Samsung Galaxy A04	353829855680711	Activo	

PASO 1	PASO 2	EQUIPO ENCUENTRA BLOQUEADO	SÓLO SI APARECE ACTIVO	BLOQUEADO
---------------	---------------	---	-----------------------------------	------------------

b. Equipo se encuentra en estado **SUSPENDIDO**: Validar que el cliente no haya solicitado bloqueo de equipo anteriormente por robo o pérdida, revisando la sección de Pedidos.



PASO 1	PASO 2	EQUIPO ENCUENTRA BLOQUEADO	SÓLO SI APARECE ACTIVO	BLOQUEADO
---------------	---------------	---	-----------------------------------	------------------

- Si el equipo se encuentra bloqueado por este motivo, apóyate con el procedimiento **BLOQUEO/DESBLOQUEO EQUIPO MÓVIL Y SIMCARD POR ROBO O PÉRDIDA**
- Si no presenta solicitud de pérdida o robo, revisar si cliente presenta deuda vencida. Ir a la **cuenta de Facturación**, revisar monto adeudado e informárselo al cliente. Apóyate de la publicación **CÓMO REVISAR LA DEUDA**.

Andes

12997644-4 | Cuenta:12997544-4 | Portal del cliente

Página inicial

Cientes

Solicitudes de servicio

Actividades

Validaciones venta

Pedidos

Pedido de ventas

Contactos

Fallas masivas

Lista de clientes

Lista de clientes

Perfil de facturación

Nombre

Método de pago

Medio de factura

Día de facturación

224290190319

Medio Pago no Contratado

Electrónico

31

Productos Instalados

Modificar

Desconectar

Reanudar

Actualizar promoción

Reset / Refresh

Cambio de tecnología

Producto

Identificador del servicio

Estado

Número de serie del ac

Equipo Movil

Suspendido

Samsung Galaxy A04

353829855680711

Suspendido

Pedidos

Actividades Applet de lista

Estado

Fecha de creación

Tipo de pedido

Modalidad de Ver

Nº de Pedido

Cuenta de fa

Completada

20/05/2024 10:48:43

Reanudacion

Móvil

1-236494774922

2062602080

Completada

20/04/2024 01:46:02

Suspension Bidireccional

Móvil

1-234458038986

2062602080

Completada

16/04/2024 03:26:10

Suspension Unidireccional

Móvil

1-234177453217

2062602080

Completada

04/04/2024 02:47:37

Desconexion

Móvil

1-233407188946

94751363

Completada

04/04/2024 02:42:57

Desconexion

Móvil

1-233407211666

2242901903

PASO 1	PASO 2	EQUIPO ENCUENTRA BLOQUEADO	SÓLO SI APARECE ACTIVO	BLOQUEO
--------	--------	----------------------------------	---------------------------	---------

Sólo si el equipo aparece **ACTIVO** en Andes, debes revisar IMEI del equipo en la página <https://vtr.com/consulta-imei> para validar si existe bloqueo.

Multibanda SAE - Consulta de IMEI

Consulta IMEI	>
Compatibilidad Bandas SAE	>
Preguntas frecuentes	>

Consulta de IMEI - Multibanda SAE

Registro de equipos

Todos los IMEI de los equipos móviles, tanto teléfonos como otros dispositivos, deberán estar inscritos en un sistema centralizado para poder operar en las redes nacionales.



Consulta si tu equipo está bloqueado y su motivo y averigua la compatibilidad de tecnología y si está habilitado para operar en Chile

Ingresando la IMEI AQUÍ

ej: 1234561234561435

Para conocer el IMEI de tu equipo (marca *#06#)

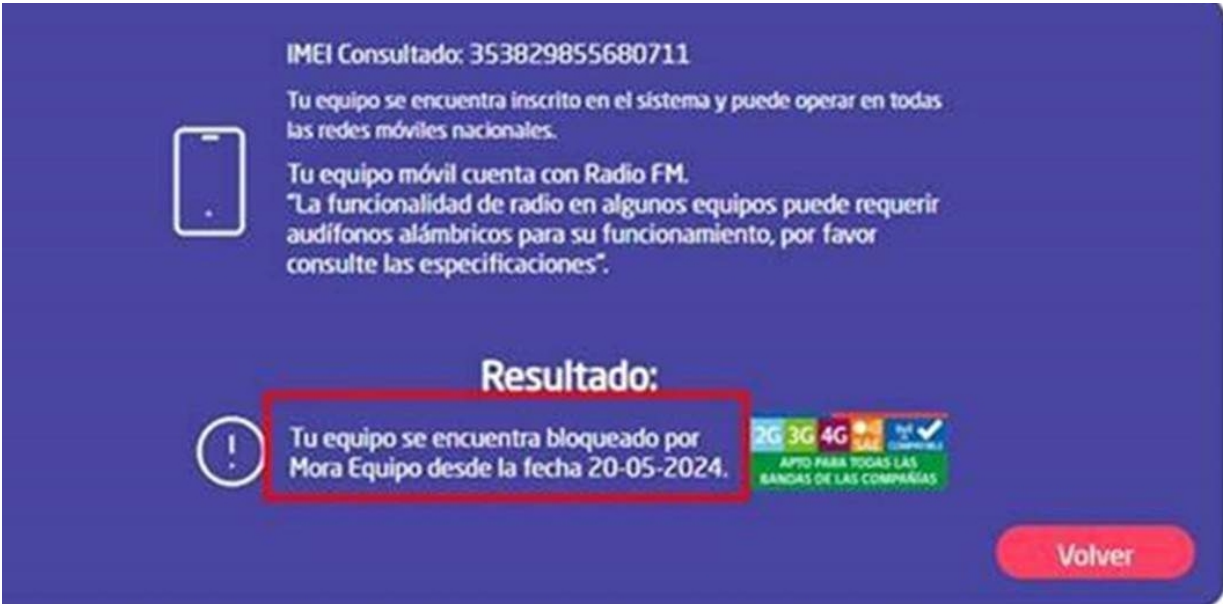
Consultar

Para mayor información sobre esta normativa y conocer el procedimiento a seguir para inscribir tu equipo, accede a [Inscripción IMEI](#)

Multibanda | SAE - Ver información detallada en www.multibanda.cl

PASO 1	PASO 2	EQUIPO ENCUENTRA BLOQUEADO	SÓLO SI APARECE ACTIVO	BLOQUEADO
--------	--------	----------------------------------	---------------------------	-----------

a) Consulta arroja **Bloqueado por Mora**: continúa con el procedimiento.



PASO 1	PASO 2	EQUIPO ENCUENTRA BLOQUEADO	SÓLO SI APARECE ACTIVO	BLOQUEADO
--------	--------	----------------------------------	---------------------------	-----------

b) Consulta arroja Sin Bloqueos: Revisa si existe bloqueo en Claro a través del siguiente link:

<https://www.clarochile.cl/personas/equipos/consulta-imei/>

IMEI Consultado: 867697058084265

Tu equipo se encuentra inscrito en el sistema y puede operar en todas las redes móviles nacionales.

Tu equipo móvil no cuenta con información de factibilidad de Radio FM.

Resultado:

Tu equipo se encuentra desbloqueado.

2G 3G 4G 5G LTE COMPATIBLE
APTO PARA TODAS LAS BANDAS DE LAS COMPAÑÍAS

Volver

PASO 1	PASO 2	EQUIPO ENCUENTRA BLOQUEADO	SÓLO SI APARECE ACTIVO	BLOQUEADO
--------	--------	----------------------------------	---------------------------	-----------

Consulta en Claro arroja Bloqueado por Mora: continúa con el procedimiento.

Claro

Servicios Tienda Claro Club Ayuda

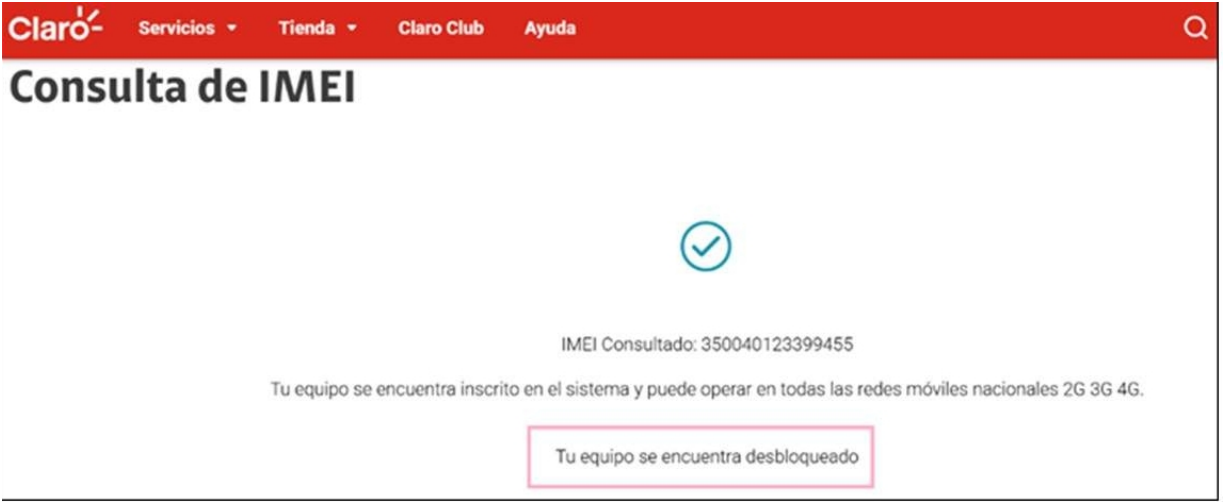
Consulta de IMEI

IMEI Consultado: 864158070035721

Tu equipo se encuentra inscrito en el sistema y puede operar en todas las redes móviles nacionales 2G 3G 4G.

No obstante, se encuentra bloqueado por Mora Equipo , desde el 202503170247 , por denuncia en la empresa VTR MÓVIL S.A..

CLARO no tiene información respecto a las características 5G de este equipo. Consulte con la empresa donde lo adquirió para verificar compatibilidad 5G en cada compañía

PASO 1	PASO 2	EQUIPO ENCUENTRA BLOQUEADO	SÓLO SI APARECE ACTIVO	BLOQUEADO
d) Consulta en Claro arroja sin Bloqueos: quiere decir que el equipo se encuentra operativo. En caso de que el cliente mencione que presenta inconvenientes con su servicio móvil, continúa la atención según la publicación INCONVENIENTES EN SERVICIOS MÓVILES.				
				

PASO 1	PASO 2	EQUIPO ENCUENTRA BLOQUEADO	SÓLO SI APARECE ACTIVO	BLOQUEADO
3. Escalar caso ingresando ticket en Portal Help Desk. apoyarte con la publicación INGRESO DE TICKETS - Seleccione tipo de registro: Aplicación Corporativa - Aplicación: Andes - Categoría: Cobranza - Tipo de Solicitud: Desbloqueo Equipo por Mora				

- **Detalle de Solicitud:** Indicar número de IMEI, Rut, Cuenta para solicitar el desbloqueo y **si presenta bloqueo en VTR o en Claro**

BANDEJA

REGISTRO

REGISTRO DE TICKET

Rut
15110989-6

Correo
olga.gonzalez@clarochile.cl

Selección línea de negocio
☐ CLARO
☒ VTR

Selección tipo de registro
APLICACION CORPORATIVA

FORMULARIO APLICACIONES CORPORATIVAS

Selección aplicación
ANDES

Categoría
COBRANZA

Tipo de solicitud
DESBLOQUEO EQUIPO POR MORA

Rut Cliente
Ingrese rut del cliente

Número de Pedido
Ingrese numero de pedido

PASO 1	PASO 2	EQUIPO ENCUENTRA BLOQUEADO	SÓLO SI APARECE ACTIVO	BLOQUEADO
Una vez ingresado el ticket en Portal Help Desk, informa al cliente que dentro de un plazo de 24 horas hábiles el equipo quedará desbloqueado. Para esto apóyate del siguiente script. CALL CENTER VOZ Y SUCURSALES: <i>“Sr(a) XXXX, hemos reportado su caso para que sea solucionado. Dentro de las próximas 24 horas hábiles su equipo será desbloqueado para que lo pueda utilizar sin problemas.”</i>				

PASO 1	PASO 2	EQUIPO ENCUENTRA BLOQUEADO	SÓLO SI APARECE ACTIVO	BLOQUEADO
Atención técnica > Móvil > IMEI bloq. por mora – robo				

Registrar en la atención:

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

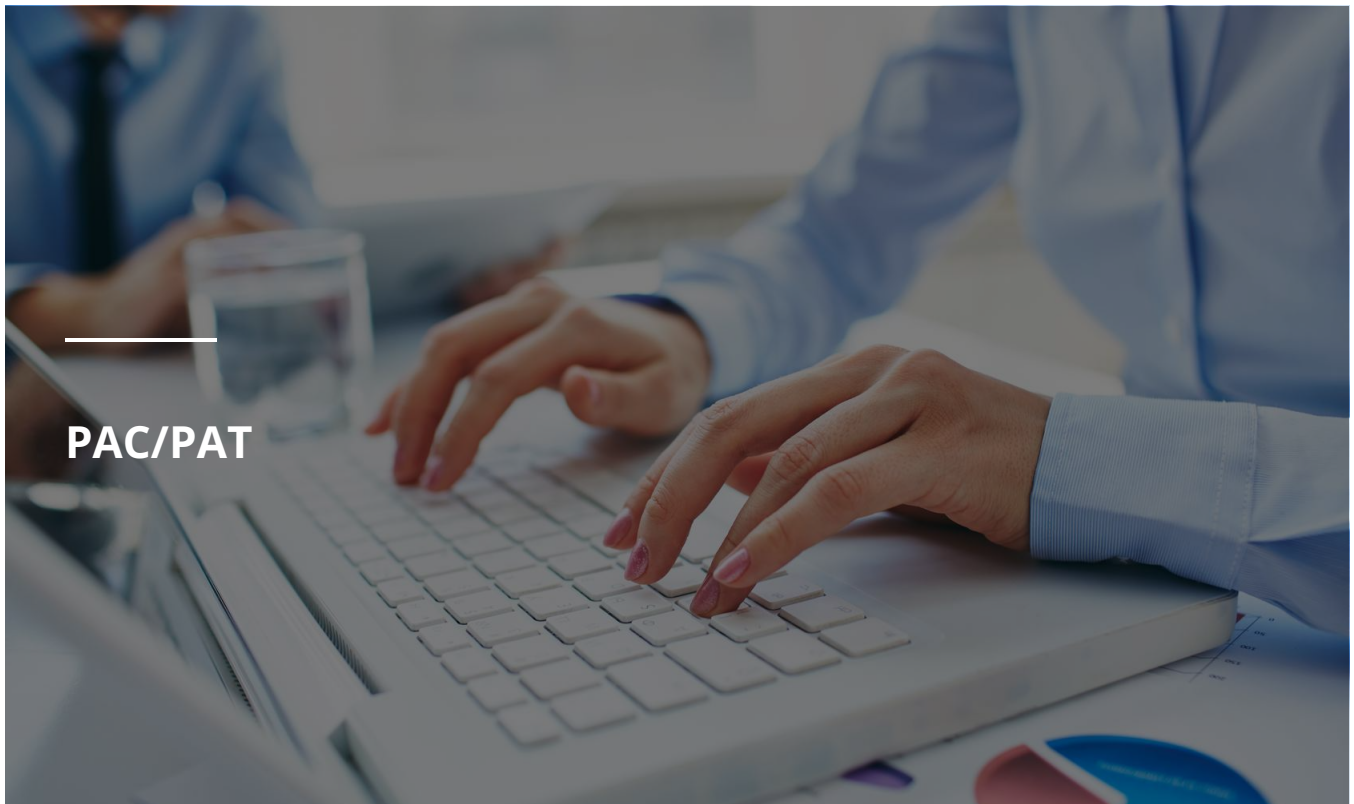


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

LUGARES DE PAGO Y PAGO AUTOMÁTICO PAC/PAT



PAC/PAT

Detallar los distintos lugares donde nuestros clientes pueden realizar el pago sus servicios VTR incluyendo el Pago Automático de Cuentas (PAC/PAT).

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE LUGARES DE PAGO Y PAC/PAT

¿A quién se brinda esta atención?	Esta atención se puede entregar al titular o a un tercero usuario del servicio .
¿Aplica Validación de Identidad?	No aplica validación de identidad.
¿Cuáles son los lugares o medios donde se puede realizar el pago?	Los lugares y/o medios donde los clientes pueden realizar sus pagos son: - VTR.COM - App VTR - Pago Automático - Portales de Pago Online - Pago Presencial
¿En qué consiste el Pago Automático PAC/PAT?	El Pago automático es un servicio que permite pagar de forma automática con cargo a una cuenta bancaria o tarjeta de crédito, la cuenta de servicio mensual de VTR. De esta forma, el cliente ya no tendrá que pagar manualmente sus boletas. - PAC: Pago automático Cuenta Corriente - PAT: Pago Automático Tarjeta

ETAPAS DE UN PAGO AUTOMÁTICO

1

Suscripción del pago automático en banco o en SV VTR.

2

Semanalmente, Banco o Transbank envía la información de aquellos clientes que suscribieron un pago automático a VTR.

3

VTR valida la información y realiza la marcación de aquellos clientes que suscribieron pago automático.

4

Una vez marcado el cliente, VTR envía un SMS a cliente informando la activación de su PAC-PAT en VTR.

5

Una vez que el cliente se encuentra marcado en sistema como PAC o PAT, comienza su proceso de pago de boletas.

6

Mensualmente, el cliente se envía a cargo al Banco o Transbank.

7

El Banco o Transbank realiza el cargo de la deuda al cliente en su cuenta corriente o tarjeta.

8

El Banco o Transbank informa a VTR aquellos pagos que salieron exitosos y aquellos que fueron rechazados.

9

VTR aplica en ANDES los pagos exitosos, informa en Clave los rechazos y le envía un SMS a aquellos clientes cuyo pago automático salió rechazado.

CASOS

CLIENTE PAGO AUTOMÁTICO, PAGÓ DE FORMA MANUAL (DOBLE PAGO)

Cliente indica tener un cargo por Pago automático (en su cuenta corriente o tarjeta) y que además él pagó su cuenta de forma manual con otro recaudador (ej: Servipag, Sencillito, etc).

Revisar en la pestaña PAGOS del perfil de Facturación si están los dos pagos aplicados.

2 PAGOS APLICADOS

Si se pagaron las 2 boletas más antiguas, indicar a cliente que adeudaba 2 boletas y que sus pagos se aplicaron a la boleto XX con fecha de vencimiento DD/MM y a la boleto YY con fecha de vencimiento DD/MM.

- Si el cliente tiene saldo a favor, seguir procedimiento de **SALDO A FAVOR**.
- Si el cliente no tiene saldo a favor, continúa la atención apoyándote con la sección de Pago No Asignado en la publicación **INCONVENIENTE CON PAGO**

INFORMA

Sr(a) XXXX, ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 10 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado.

REGISTRA

Atención comercial -> Pago -> pago no aplicado

Registrar en la atención:

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



Te invitamos a revisar más información ingresando **AQUÍ**



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
02!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón

"Finalizar"

FINALIZAR