



VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 05 - Soporte Técnico

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 02 AL 15 DE MARZO 2026



INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART



DESAFÍO TERMINADO

INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



HOGAR

Detallar como atender a clientes que manifiesten estar sin internet

INTERNET DEGRADADO

IDENTIFICA EL MODELO DEL EQUIPO Y SU PLATAFORMA
MONITOREO

IDENTIFICA EL MODELO

EQUIPO	MARCA	MODELO	EXTENSOR COMPATIBLE	GATEWAY	IMÁGENES	PLATAFORMA DE MONITOREO	
ONT	ZTE	F6600P	ZTE H3601P				
			EVOLUTION EVO6022AP			SCP- Si no aparece información, revisar WEB UI	
		F6640P	ZTE H3601P				
		HG8145X6-13		No aplica	CLICK AQUÍ	Smart Wifi Huawei	
	HUAWEI	HG8145X6	HUAWEI K562E-10				
		HG8245W5					
		G240WG				-	
	NOKIA	G-2425G-B	SERCOMM RP362M	SERCOMM IP3442M		-	
	SERCOMM	FG1100R				Smartwifi Portal (Assia)	

CABLE MÓDEM		TG2492LG			CLIC AQUÍ		
		TG2492L2					
	ARRIS	TG2482A	SERCOMM RP162-164	NO APLICA		Smartwifi Portal (Assia)	
		TG1662G					

1. Revisa el color del semáforo ESTADO DOMICILIO en BEC (SÓLO APLICA PARA CLIENTES CON RED HFC)

Pasos Internet

Marca - Modelo

ARRIS-TG2492LG

Enviar

Estado del CM

No Disponible

Enviar

Estado de Red



Enviar

Estado Domicilio



Enviar

Compatibilidad CM con Velocidad Contratada



Enviar

SEMAFORO EN ROJO —

Ofrece el cambio de tecnología. Si no hay factibilidad, ingresa una visita en terreno.

TIPO: Internet.

ÁREA: Reparación Técnica.

SUBAREA: Niveles fuera de rango

DESCRIPCIÓN: Revisión hasta Estado de domicilio

SEMAFORO EN VERDE —

O el cliente es FIBRA, continúa revisando.2. Revisar que el Aprovisionamiento de la Velocidad contratada por el cliente sea la misma que aparece aprovisionada en la plataforma UIM. También puedes revisar si aparece disponible el botón REAPROVISIONAR, dado que indica que la velocidad no está aprovisionada.

Información de Aprovisionamiento

Características	Siebel	UIM	Plataforma	●
Velocidad Contratada	500 Mbps	500 Mbps	500 Mbps	●
Marca	ARRIS	ARRIS	No Disponible	●
Modelo	TG2482A	TG2482A	TG2482A	●
Modo Conexión	NAT	NAT	NAT	●
Flujo DboxSmart			No Disponible	●

VELOCIDAD DIFERENTE A LA DE UIM —

Pincha el botón REAPROVISIONAR. Si el resultado del aprovisionamiento no homologa las velocidades o genera error, debes realizar el procedimiento de ESCALAMIENTOS de esta publicación.

VELOCIDAD IGUAL A LA DE UIM —

Continúa revisando.

3. Solicita al cliente conectarte con video llamada para así validar con el cliente que la caja de internet se encuentre correctamente posicionada.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Para poder ayudarlo y resolver su inconveniente al instante, puedo enviarle un enlace para conectarnos por videollamada. Así podré ver lo que ocurre en tiempo real y orientarle paso a paso, sin que tenga que esperar a un técnico en su domicilio. Le voy a enviar un mensaje por WhatsApp desde el SOPORTE TÉCNICO; sólo pediremos acceso a la cámara frontal para revisar el detalle. ¿Le envío el link a su celular u otro integrante de su familia?"

Si el cliente no acepta la video llamada, solicita revisar en qué posición tiene la caja de internet. Continúa en el paso A. Si cliente, en cambio, acepta la video llamada, guíate por el proceso de Video llamada. Busca la publicación Protocolo Atención Video Llamada- VSIGHTVTR CLARO

a). Una vez conectado con el cliente, solicita que enfoque la posición de la caja de internet:

- **CABLE MODEM-GATEWAY y ONT F6640P:** Puede ser instalada sobre una mesa o a la pared, pero en ambos casos se debe confirmar que está en posición vertical.

- **ONT F6600P- ONT HUAWEI:** Puede ser instalada sobre una mesa o a la pared. Sus antenas permiten ser direccionadas para que, en cualquiera de las 2 opciones, sus antenas queden en forma vertical.

b) En el caso que veas que la caja tiene una posición que no es la adecuada, solicita corregir.

4. Ingresa a la plataforma de monitoreo según el modelo de equipo para revisar los niveles de RSSI (Intensidad de señal recibida)



FIJADO AL MURO



SOBRE UNA MESA:



ASSIA

Step 2

ASSIA

Xperience Habilitar logs Spanish Bienvenido test user1 for ALL ISP's Salir

1835D1B41113 Dispositivos Wi-Fi 1835D1B41113 a las 2022-08-26 11:30:38-04:00 America/Santiago Actualizar Tiempo real

Id de Línea 18:35:D1:B4:11:13 Conectado La última subida de datos fue hace menos de un minuto

Filtro Estado Ver expandido: ☐ Ver topología: ☐ Ver Topología

☒ Conectados ☐ Desconectados ☐ Todos

Tipo	Nombre	Interfaz	SSID	RSSI	Estado	Velocidad TR...	Velocidad m...	
COMMSCOPE TG2492LG-N...					Conectado			
	...MATE_10_PRO-842377 (...)	5GHz	VTR-7433636	-59	Conectado	40.04 Mbps	686.35 Mbps	☐
	...18i6S71187CFF (...)	2.4GHz	VTR-7433636	-66	Conectado	125.92 Mbps		☐
	FM0AE27T0GF92 (...)	2.4GHz	VTR-7433636	-60	Conectado	46.08 Mbps	64.53 Mbps	☐
	M2006C3LG-REDM9A (...)	2.4GHz	VTR-7433636	-80	Conectado	36.19 Mbps	64.53 Mbps	☐
	GALAXY-J6-DE-YENI (...)	2.4GHz	VTR-7433636	-73	Conectado	16.97 Mbps	61.93 Mbps	☐
	GALAXY-M31 (...)	5GHz	VTR-7433636	-54	Conectado	140.91 Mbps	343.27 Mbps	☐
	...SUNG 7 SERIES (50) (...)	5GHz	VTR-7433636	-51	Conectado	9.35 Mbps	287 Mbps	☐

COMMSCOPE TG2492LG-NA (...B4:11:13)

Step 3

RSSI MENOR A -80

The image displays two side-by-side screenshots of a web interface titled "Información básica". Both screenshots show the same data fields, but the "Administración WIFI" section is in different states.

Left Screenshot:

- Administración WIFI: **Activar** (highlighted with a red box and a red circle with the number 1)

Right Screenshot:

- Administración WIFI: **Desactivar** (highlighted with a red box and a red circle with the number 2)
- Servicio Activado IP: 10.6.23.52:8080 (highlighted with a green box)

Both screenshots show the following data fields:

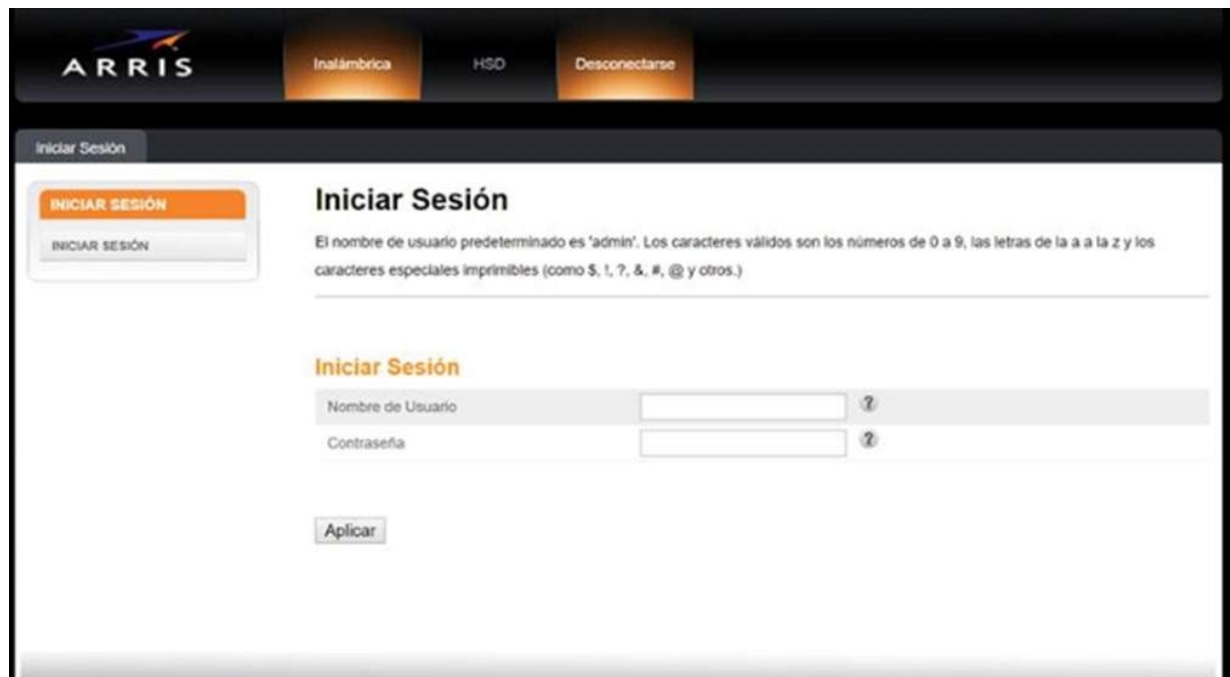
Marca - Modelo	ARRIS-TG2492LG
Mac Cable Modem	1835D1B02243
Mac MTA	1835D1B02244
Tipo Equipo	MTA
Tecnología	D 3.0
TocpeName	ARRIS-TG2492LG-D 3.0
Velocidad de subida	16 Mbps
Velocidad de bajada	600 Mbps
Portal C4	Detalle PortalC4
Realizar ping	

a) Genera un "Reset WIFI"

1. En BEC hacer clic en el botón "Activar"

2. Pincha sobre la IP del concepto en verde

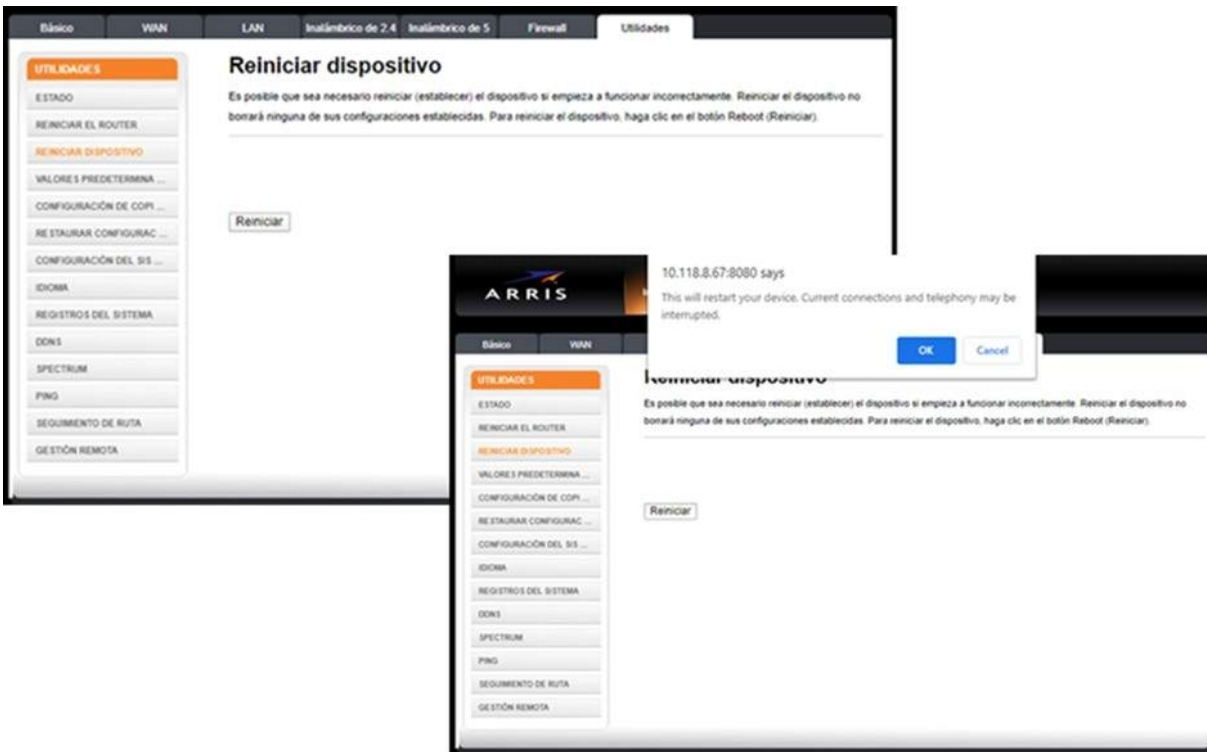
Step 4



The screenshot shows the ARRIS login interface. At the top, there is a dark header with the ARRIS logo on the left and three orange buttons labeled 'Inalámbrica', 'HSO', and 'Desconectarse' on the right. Below the header, a grey bar contains the text 'Iniciar Sesión'. The main content area has a white background. On the left, there is a sidebar with an orange button labeled 'INICIAR SESIÓN' and a grey button labeled 'INICIAR SESIÓN' below it. The main section is titled 'Iniciar Sesión' in bold. Below the title, a paragraph states: 'El nombre de usuario predeterminado es 'admin'. Los caracteres válidos son los números de 0 a 9, las letras de la a a la z y los caracteres especiales imprimibles (como \$, !, ?, &, #, @ y otros.)'. Below this text, there is a section titled 'Iniciar Sesión' in orange. It contains two input fields: 'Nombre de Usuario' and 'Contraseña', each with a small question mark icon to its right. Below the input fields is a grey button labeled 'Aplicar'.

3. Ingresar con nombre de usuario “technician”, contraseña “12345Vtr” y luego “Aplicar”

Step 5



4. Ir a la pestaña “Utilidades”, luego a “Reiniciar Dispositivo” y finalmente pinchar el botón “Reiniciar”

5. Dar OK al pop up que aparece

6. Informa al cliente que, al generarse este reinicio, todos los dispositivos se desconectarán y se volverán a conectar.

b) Valida con el cliente: ¿la caja de internet está en el mismo sitio que la dejó el técnico cuando instaló?

Step 6

EN UN LUGAR DIFERENTE

- Si es HFC, debes validar 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 o es un cliente FIBRA, ingresa una reparación técnica de tipo "Problema de Cober/ Conectividad Wifi". para que se vaya a revisar la Instalación con recomendación al técnico (en la observación) de instalación de un extensor dados los parámetros revisados < a -80

Step 7

MISMO LUGAR

Recomienda la instalación de un extensor. Ofrécelo con instalación gratis y mensualidad 50%.

Apóyate en el procedimiento **VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS** (instalación a través de visita técnica)

Step 8

RSSI MAYOR A -80

Consulta si el cliente percibe LENTITUD o INTERMITENCIA. Guíate por los acordeones de este procedimiento.

WEB- UI

Step 2

ZTE Current Time: 1970-01-02T18:38 Superadmin Logout 中文 | English

Home **Topology** Internet Local Network VoIP Management & Diagnosis

[WAN Setting](#)

Firewall

Device List

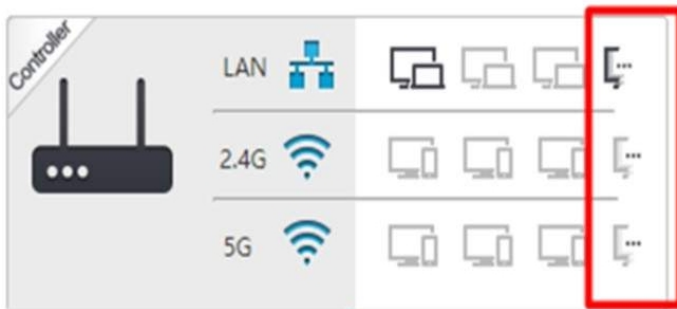
- WLAN Devices
- LAN Devices
- USB Devices
- VoIP Devices

WLAN Device List [WLAN Setting](#)

Name	MAC Address	IPv4 Address	IPv6 Address
------	-------------	--------------	--------------

a) Ir al menú **"TOPOLOGY"**.

Step 3



b) Revisar los dispositivos conectados a la ONT Haciendo clic sobre el último ícono de cada fila.

Step 4

RSSI MENOR A -80

Reset Wifi.

a) Desde "WLAN Basic", sección "WLAN On/Off Configuration" apagar las bandas seleccionando "Off" y luego "Apply".



b) Encender las bandas presionando "On" en ambas redes y luego hacer clic en "Apply".



a) Genera un "Reset WIFI"

b) Valida con el cliente: ¿la caja de internet está en el mismo sitio que la dejó el técnico cuando instaló?

Step 5

EN UN LUGAR DIFERENTE

- Ingresa una reparación técnica de tipo "Problema de Cobertura/ Conectividad Wifi". para que se vaya a revisar la Instalación con recomendación al técnico (en la observación) de instalación de un extensor dados los parámetros revisados < a -80

Step 6

MISMO LUGAR

Recomienda la instalación de un extensor. Ofrécelo con instalación gratis y mensualidad 50%.

Apóyate en el procedimiento **VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS** (instalación a través de visita técnica)

Step 7

RSSI MAYOR A -80

Consulta si el cliente percibe LENTITUD o INTERMITENCIA.

Guíate por los acordeones de este procedimiento.

FRONT LINE

Step 2

Plume

USUARIO ID NODO Buscar clientes...

Estado de la nube

El Salto

Comprobación del estado

Perfil

Pods y nodos

Dispositivos

Topología

QoE

Clase de tráfico

Cronología

Panel de calidad de experiencia (QoE)

Resumen Nodos Dispositivos WAN

Ver en directo (21min 45s)

Motor de recomendaciones

Entrar en modo superdirecto

Buscar...

Nombre	Conexión	Ocupado	QoS	RSSI	Índice PHY efectivo	Saturación	Rendimiento estimado
cfgroup25 50:5A:65:88:EE:53	5G	• •	• • • • •	-42 dBm	80 %	8 %	155.62 Mbps
cfgroup28-2 10:68:38:24:F8:25	5G	• •	• • • • •	-56 dBm	61 %	8 %	208.68 Mbps
cfgroup40 EC:2E:98:76:53:99	5G	• •	• • • • •	-77 dBm	32 %	9 %	98.03 Mbps
CLL00083DDXD3 64:6E:30:51:56:1C	5G	• •	• • • • •	-60 dBm	60 %	9 %	583.85 Mbps

Step 3

RSSI MENOR A -80

Solicita al cliente reiniciar su dispositivo móvil o apagar y prender dispositivos físicos y vuelve a validar los niveles de RSSI. Si estos se mantienen en menores a -80, recomienda la instalación de un extensor. Ofrécelo con instalación gratis y mensualidad 50%.

Apóyate en el procedimiento **VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS** (instalación a través de visita técnica)

Step 4

RSSI MAYOR A -80

Consulta si el cliente percibe LENTITUD o INTERMITENCIA.

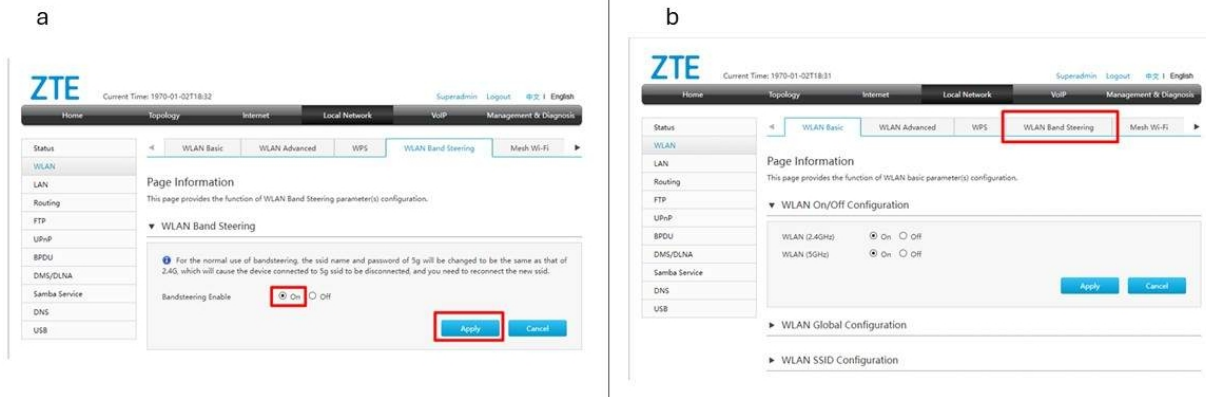
Guíate por los acordeones de este procedimiento.

LENTITUD

- 1. En el portal de internet, revisa el estado de las bandas**

WEB- UI

Step 2



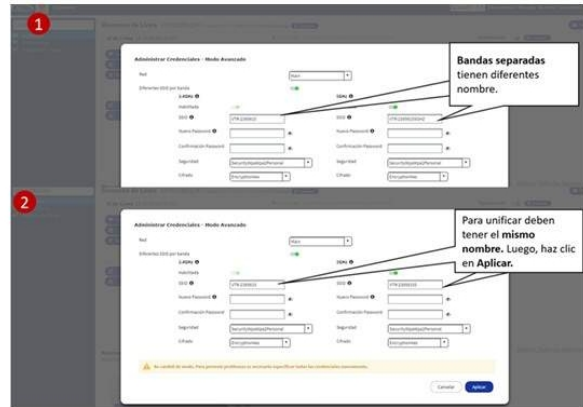
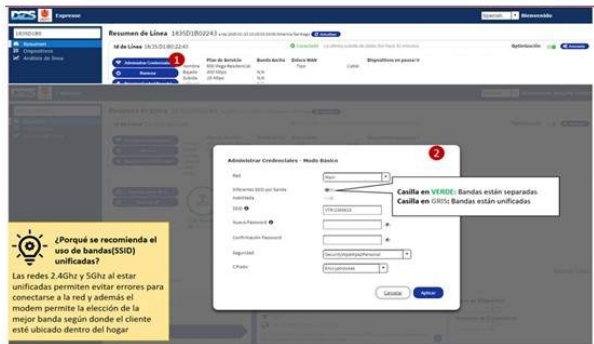
a. Desde la misma pantalla de “WLAN” seleccionar columna “WLAN Band Steering”.

b. En Bandesteering Enable presionar sobre “On” y dar clic en “Apply” para guardar.

ASSIA

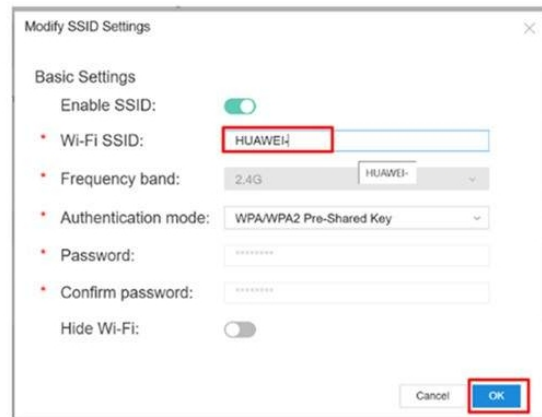
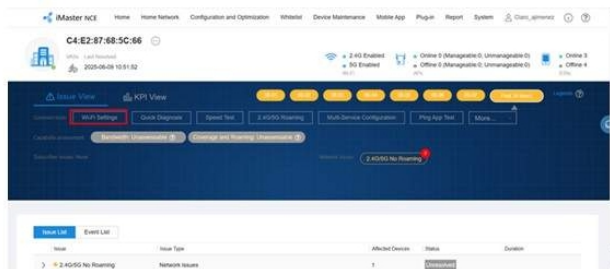
Step 2

ASSIA



HUAWEI

Step 2



a. Ingresar a wifi settings

Para unificarlas debes dejar el mismo nombre en ambas SSID, haciendo clic en el lápiz y modificando el campo WIFI SSID. Para guardar los cambios, finaliza presionando OK

SCP

Step 2

RUTA: Problems- WiFi Setting- Wi-Fi Parameters- General Wi-Fi Configuration.

1

2

3

4

5

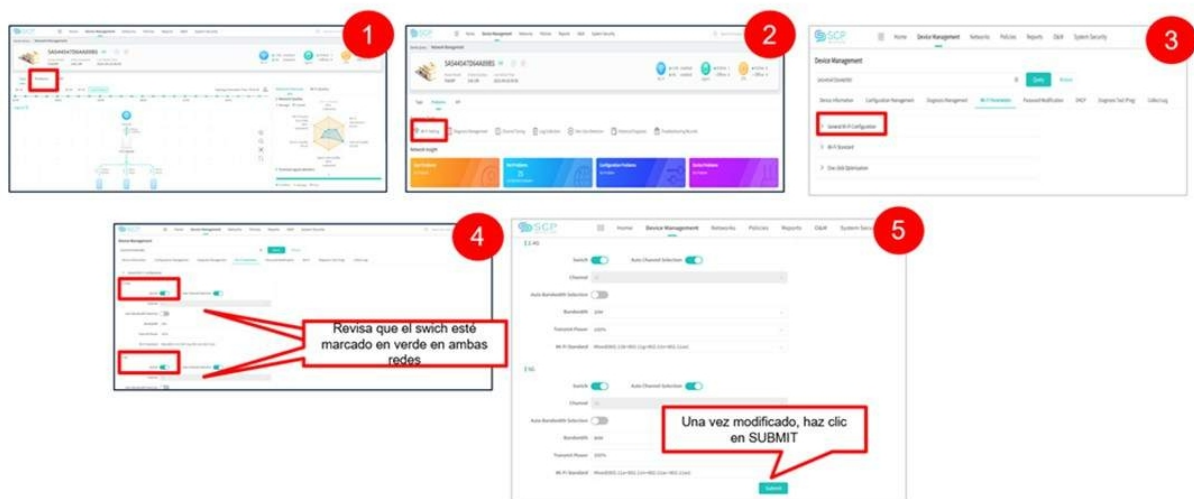
Revisa que el switch este marcado en verde en ambas redes

Una vez modificado, haz clic en SUBMIT

BANDAS SEPARADAS

Step 2

RUTA: Problems- WiFi Setting- Wi-Fi Parameters- General Wi-Fi Configuration.



- En caso de que estén separadas, ofrece al cliente unificarlas. El argumento es que, teniendo el wifi en una sola banda, la conexión será estable, dado que, si se encuentra lejos de la caja de internet, el dispositivo con el que se conectará automáticamente a la red 2.4 GHz, mientras que si se encuentra cerca de la ont, se conectará en la red de 5 GHz.

- Si el cliente no acepta o duda de la acción explica: *"inevitablemente percibirá inconvenientes de conexión o cobertura en una u otra. Sólo unificadas se garantiza la inteligencia que permite al equipo y sus dispositivos siempre traficar en la mejor banda disponible, esto permite que al desplazarse dentro de su hogar el cambio entre ellas sea automático y el más óptimo"*. 2. Solicita al cliente realizar un test de velocidad, cumpliendo los siguientes estándares para asegurar la correcta aplicación:

- Sólo un equipo conectado a la red del domicilio, todo el resto de dispositivos debe quedar desconectado.

- Conectar el dispositivo a un cable de red (ethernet). Esto es clave para medir la velocidad real que está llegando al domicilio, dado que se eliminan disruptores de la señal, como la distancia entre el dispositivo y la caja de internet, interferencias por muros o pisos o de otras redes cercanas (vecinos).

- Realizar la medición a través del test validado por la entidad regulatoria <https://www.speedtest.net/es>

Step 3

VELOCIDAD CORRECTA SEGÚN TEST

Finaliza la atención informando que velocidad es la contratada.

Step 4

VELOCIDAD MÁS BAJA SEGÚN TEST

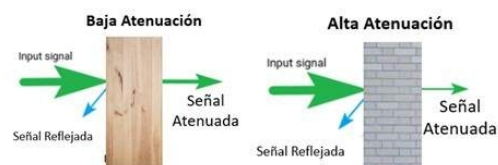
Si la velocidad arrojada en el test es menor a la velocidad contratada, ingresa una visita técnica de subárea Problema Conectividad / Lentitud, indicando hasta qué revisión llegaste

INTERMITENCIA

¿QUÉ ELEMENTOS OBSTRUYEN LA SEÑAL WIFI?

1. Informa al cliente que existen elementos en el domicilio que hacen que la señal de wifi se diluya o no llegue con la potencia deseada al lugar de donde se está conectando.
2. En caso que existan elementos que puedan obstruir la señal wifi, ofrece un extensor con envío delivery. Apóyate en la publicación AUTOINSTALACIÓN DELIVERY.
3. En caso de no existir materiales que interfieran, solicita al cliente conectarse a través de cable de red y así verificar si la intermitencia se mantiene. Si es así, envía una visita a terreno con subárea **CLIENTE INSISTE**, indicando hasta qué revisión llegaste.

¿QUÉ ELEMENTOS OBSTRUYEN LA SEÑAL WIFI?



Observemos ambos planos, donde la ubicación del módem/ONT en amarillo muestra la fuerza de la señal wifi





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



Completa la lección, antes de continuar.

INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART



Este procedimiento aplica para resolver inconvenientes tanto de Dbox Smart/Box TV y HDMI STICK

DEBES SABER —

- Este procedimiento aplica para sucursales, call center voz y no voz
- Esta atención puede ser brindada al titular o usuario, excepto para la entrega del PIN de compras/parental y el saldo VOD, que debe ser proporcionado solo al titular de la cuenta
- Dbox Smart es compatible con tecnología HFC y FTTH
- El HDMI STICK sólo se puede conectar vía wifi, no por cable ethernet
- Si generas una vista técnica debes 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 cómo ver el tipo de red del cliente puedes revisar VER TIPO DE RED FTTH O HFC
- Recuerda que el Dbox Smart funciona a través de internet y sólo conectado a internet hogar (NO ES COMPATIBLE CON OTRAS COMPAÑÍAS NI TAMPOCO CON LOS DATOS DEL MÓVIL)
- 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 equipo.
- El D-box Smart funciona solo en televisores con conexión HDMI, no funciona con televisores con puerto GPPI (General Purpose Media Interface)
- Si el inconveniente es por que aparece el mensaje PANTALLA BLOQUEADA, revisa la publicación CLIENTE CONSULTA POR MENSAJE DE BLOQUEO DBOX SMART
- Si el cliente VTR menciona que en su Smart TV ve logos que corresponden a la compañía CLARO, o cliente CLARO ve logos VTR, debes ingresar una visita técnica para el reemplazo del decodificador:
 - TIPO: Televisión
 - ÁREA: Reparación técnica
 - SUBÁREA: Mensaje de suscripción
- **CONSIDERACIONES EXCLUSIVAS VTR ->** El D-box Smart NO es compatible con SVA Mira Quien Llama

REVISIONES OBLIGATORIAS

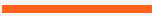
ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN
1. Revisa en Andes el estado comercial del servicio, el que debiese ser ACTIVO. Si está suspendido, explica al cliente que el servicio debe estar activo para poder entregar soporte.			

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN
2. Descartar falla masiva, revisando el color del semáforo Dificultad de servicio detectado VERDE -> No hay falla masiva ni trabajos en el sector. Continúa la revisión ROJO -> Indica falla masiva o trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información que contiene AMARILLO -> Indica trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información que contiene			

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN
1. Revisa si la cuenta estuvo en un proceso de cobranza en las últimas 72 hrs.: Si pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas a. Solicitar al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el cablemódem a la electricidad). Deberás esperar máximo 5 minutos desde la confirmación del reset eléctrico. Apóyate con el siguiente script: <i>"Sr(a) XXX, le pido por favor desenchufar el modem de la electricidad y luego volver a conectarlo. Esto puede tardar unos minutos, espere en línea mientras revisamos el estado de su módem."</i> b. Luego, valida si el servicio se reestableció. Si el inconveniente no se resuelve, continúa revisando.			

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN
Revisa la sección Contingencias en Somos Clave, asociada a Televisión. Si existe una publicación informando que el servicio de televisión con Dbox Smart/HDMI Stick está afectado, informa según lo que indica en la publicación. Una vez que hayas realizado todas las revisiones, consulta al cliente cuál es el inconveniente que presenta: - APARECE UN CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA C - APARECE UN CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA V - APARECE UN CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA A - SIN SEÑAL - SIN AUDIO - PANTALLA EN NEGRO - IMAGEN CONGELADA - MENSAJE DE SUSCRIPCIÓN - MENSAJE "LOADING"/ "CARGANDO" - ANDROID DESMAYADO (ANDROID RECOVERY)			

Consulta al cliente cuál es el inconveniente puntual. Elige uno de los botones publicados en Clave para continuar tu atención:



CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA A

A609-A608- A605- A113

1. Ingresa a BEC y revisa el estado del semáforo APROVISIONAMIENTO DBOX SMART-

BOTON EXCLUSIVO PARA VTR. PRÓXIMAMENTE EN CLARO [\(VER\)](#)

- **VERDE ->** Continúa al siguiente paso.
- **ROJO ->** Haz clic en el botón REAPROVISIONAR. Una vez presionado, presiona el botón CONSULTA ESTADO

Resultados:

- **PROCESO FINALIZADO:** Se aprovisionaron los paquetes correctamente.
- **ERROR EN EL PROCESO:** No se realizó el aprovisionamiento.

Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas.

Ingresa la solicitud de servicio:

Si el color es VERDE: Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas.

Ingresa la solicitud de servicio:

- TIPO: Televisión
- Área: Inconveniente en servicio
- Subárea: Problema de reproducción
- Descripción: Código de error, pruebas realizadas, informació
- n entregada

Si el color es ROJO: Haz clic en el botón RECARGAR [\(VER\)](#)

- Valida si el semáforo cambia de color. Si se mantiene en rojo o la recarga no soluciona, explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas.

Ingresa la solicitud de servicio:

	VTR	CLARO
--	-----	-------

TIPO	Televisión	
ÁREA:	Inconveniente en servicio	
SUBÁREA:	Problema de reproducción	Escalamiento TV
DESCRIPCIÓN	Código de error, pruebas realizadas, información entregada	

MENSAJE DE SUSCRIPCIÓN

- **Contexto del mensaje:** Es un inconveniente puntual de un cliente debido a que no tiene contratado un paquete de canales
- **Falla del cliente:** Aparece mensaje "Este canal no está suscrito" ([VER](#))

1. Indagar de que canal quiere visualizar.

2. Verificar en Andes si lo tiene contratado:

- a. Jerarquía de cuentas
- b. Seleccionar cuenta de servicio asociada al domicilio
- c. Luego, ingresar a Productos Instalados y en el servicio de televisión identificar si tiene contratada la programación Premium. ([VER](#))

3. En caso de no tener el canal, se debe añadir la programación Premium en Andes. Apóyate en la publicación VENTA DE CANALES PREMIUM

4. Si el cliente SÍ tiene el canal contratado, dirígete a BEC para realizar un REAPROVISIONAMIENTO ([VER](#))

5. Realizado el reaprovisionamiento, haz clic en CONSULTA ESTADO.

- En el caso que el resultado sea NOK, debes realizar el escalamiento BOTÓN MORADO, de esta publicación

- Si el resultado es OK, Realiza un REFRESH para que todos los canales contratados queden reflejados en la grilla del cliente. Luego de esto, selecciona RESET, para que el decodificador apague, prende y tome los cambios ([VER](#))

6. Si estas acciones no funcionan, explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas.

Ingresa la solicitud de servicio:

	VTR	CLARO
TIPO	Televisión	
ÁREA:	Inconveniente en servicio	
SUBÁREA:	Problema de reproducción	Escalamiento TV
DESCRIPCIÓN	Código de error, pruebas realizadas, información entregada	



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 05 FINALIZADO



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

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón

"Finalizar"

FINALIZAR