

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 13 - 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 28 DE JULIO AL 10 DE AGOSTO



REAJUSTE IPC HOGAR



TRASLADO DE SERVICIOS



ACTIVIDAD



SUSPENSIÓN TRANSITORIA



DESAFÍO TERMINADO

REAJUSTE IPC HOGAR



HOGAR

ALCANCE

DEBES SABER

NO APLICA REAJUSTE IPC

- Este procedimiento te servirá para gestionar consultas y rechazos frente al reajuste IPC
- Aplica para clientes residenciales

- Esta atención la puedes entregar al titular o usuario de la cuenta

ALCANCE	DEBES SABER	NO APLICA REAJUSTE IPC
• El reajuste IPC se comienza a ver reflejado en la boleta a partir del Dom 8 del mes de JULIO 2025 • El reajuste impacta a los servicios principales, servicios de valor agregado (SVA) y las programaciones Premium de clientes • El reajuste de este periodo fue de 2,2% • Periodo de Variación IPC: Se considera la variación del IPC entre diciembre 2024 y mayo 2025. • Aplica para Servicios adicionales de clientes con planes FINIX • No se debe ingresar ningún tipo de descuento para clientes que no estén de acuerdo con el reajuste IPC. Es considerado una mala práctica		

ALCANCE	DEBES SABER	NO APLICA REAJUSTE IPC
• Quienes contrataron servicios principales o realizaron cambios de plan en los últimos 3 meses. • Clientes convenio ARMADA, ARMADA RETIRO, CENTRAL ODONTOLÓGICA, COLEGIO ARTURO PRAT y FONDOS PROPIOS • Clientes que tengan ingresadas Solicitudes de Servicio No reconoce IPC en el período Julio y Enero • EJEMPLOS:		

Nº de SS	Tipo	Área	Subárea	Fecha de creación
1-202396825407	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	02/07/2022 18:15:32
1-1576670269909	Televisión	Repatación Técnica	Door No enciende	27/03/2021 18:42:33
1-15330365618	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	09/03/2021 21:01:35
1-153152752878	Comercial	Gestion Comercial	Baja de Servicio no Cursada	09/03/2021 11:34:07
1-153021665418	Comercial	Gestion Comercial	No reconoce aumento IPC	08/03/2021 18:07:55
1-153021316714	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	08/03/2021 15:39:20
1-152977540263	Facturación	Inconsistencia Fact.	No reconoce valor plan	08/03/2021 15:39:20
1-15013515494	Cuenta	Implementacion de ...	Inconsistencia Oferta Producto	21/02/2021 19:26:27

Aplica reajuste IPC

Nº de SS	Tipo	Área	Subárea	Fecha de creación
1-212907917439	Comercial	Gestion Comercial	No reconoce aumento IPC	21/02/2023 22:02:35
1-207552386872	Comercial	Gestion Comercial	No reconoce aumento IPC	20/10/2022 14:17:10
1-206363047313	Comercial	Gestion Comercial	No reconoce aumento IPC	22/09/2022 22:26:13

NO aplica reajuste IPC

En caso que un cliente consulte por el mensaje de reajuste en su boleta, explica:



“Sr XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega VTR. Se realiza semestralmente y está sujeto a lo que determine el INE, (Instituto nacional de estadísticas). Además, es parte de las condiciones contractuales que Ud. adquirió al momento de contratar el servicio”

¿QUÉ ES EL IPC?

IPC

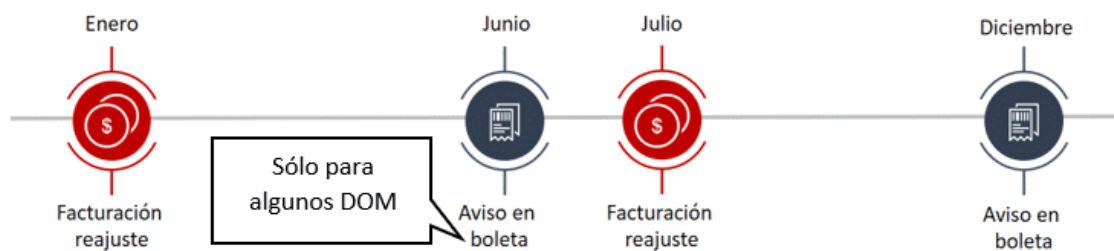
BOLETA

Significa Índice de Precios al Consumidor

EL **REAJUSTE DE IPC** es un indicador económico al que están afectos tanto los bienes como servicio de cualquier índole. Es parte de las condiciones contractuales que se aceptan al momento de contratar.

El IPC en el caso de VTR se reajuste semestralmente:

HOGAR



IPC

BOLETA

Un mes antes del reajuste respectivamente, se da aviso a los clientes de los DOM 17-18-19, a través de la boleta, que en su próxima facturación se verá reflejado el reajuste de IPC.

IMPORTANTE

En tu próxima boleta se ajustarán los valores de tus servicios según la variación del IPC de los últimos 6 meses.

Rentas Servicios Principales	
Tarifa Paga	48.813
(Cable, Canal 110, TV Hiper HD, Mega 800)	
Total Rentas Servicios Principales	48.813
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonía	17
Televisión	3.090
Internet	0
Total Consumos y Servicios Adicionales	4.807
Total Servicios Max Actual	53.620
Impuesto Alcotado	94.278
Impuesto General	0
Total a Pagar Documento	52.629

VERIFICA PRECONDICIONES

PASO 1 —

1. **Revisa en los productos instalados cuál es la promoción contratada y su fecha de vigencia o contratación:**

Recuerda que los planes que NO TIENEN REAJUSTE IPC son:

Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Residencial (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100)	50.312
Total Rentas Servicios Principales	50.312
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonia	0
Televisión	5.495
Internet	3.088
Otros Cargos	2.108
Total Consumos y Servicios Adicionales	10.691

Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Residencial (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100)	52.134
Total Rentas Servicios Principales	52.134
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonia	0
Televisión	5.731
Internet	3.220
Otros Cargos	2.198
Total Consumos y Servicios Adicionales	11.149

Rentas Servicios Principales			
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
Fono Ilimitado 600 Movil	09/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	19.072
TV Hogar HD	09/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	23.313
Mega 100	09/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	21.687
Descuento Multiservicio Telefonía			-4.596
Descuento Multiservicio Televisión			-5.007
Descuento Multiservicio Internet			-4.667
Total Rentas Servicios Principales			50.312

Rentas Servicios Principales			
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
Fono Ilimitado 600 Movil	09/Oct/2019	5-Feb/4-Mar	19.892
TV Hogar HD	09/Oct/2019	5-Feb/4-Mar	24.315
Mega 100	09/Oct/2019	5-Feb/4-Mar	21.687
Descuento Multiservicio Telefonía			-4.154
Descuento Multiservicio Televisión			-5.077
Descuento Multiservicio Internet			-4.529
Total Rentas Servicios Principales			52.134

Consumos y Servicios Adicionales Televisión			
Servicios Adicionales Televisión			
d-BOX HD	11-Ene/10-Feb		3.990
Rentas Mensuales Premium			
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	5-Ene/4-Feb	10.990
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	5-Ene/4-Feb	-5.495
Otros Servicios y Cargos			
Descuento Primera Caja	5-Ene/4-Feb		-3.990
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			5.495
Consumos y Servicios Adicionales Internet			
Servicios Adicionales			
Beneficio Mega 600	5-Ene/4-Feb		0
Extensor NetGen Smart Plug	5-Ene/4-Feb		3.088
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet			3.088
Otros Cargos			
Asistencia VTR	5-Ene/4-Feb		2.108
Total Otros Cargos			2.108

Consumos y Servicios Adicionales Televisión			
Servicios Adicionales Televisión			
d-BOX HD	11-Feb/10-Mar		3.990
Rentas Mensuales Premium			
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	5-Feb/4-Mar	11.482
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	5-Feb/4-Mar	-6.731
Otros Servicios y Cargos			
Descuento Primera Caja	5-Feb/4-Mar		-3.990
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			5.731
Consumos y Servicios Adicionales Internet			
Servicios Adicionales			
Beneficio Mega 600	5-Feb/4-Mar		0
Extensor NetGen Smart Plug	5-Feb/4-Mar		3.220
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet			3.220
Otros Cargos			
Asistencia VTR	5-Feb/4-Mar		2.198
Total Otros Cargos			2.198

PASO 3

3. Revisa en los **PRODUCTOS INSTALADOS** si el cliente tiene ingresado un descuento en sus servicios principales: **Si al momento de la atención el descuento fue ingresado hace 5 días o menos, NO PUEDES ingresar la solicitud de servicio.**

GESTIÓN

CLIENTES FINIX

OTROS PLANES

ESCALAMIENTO

Clientes FINIX sólo tendrá **reajuste en sus servicios adicionales (SVA) y canales premium**. En cambio para OTROS PLANES, el reajuste aplica en servicios principales, adicionales (SVA) y canales premium

1. Informa el motivo del alza con el siguiente script:

"Sr XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega VTR. En su cuenta el reajuste sólo afecta a los servicios adicionales y no afecta a los servicios principales que tiene contratados"

CLIENTES FINIX

OTROS PLANES

ESCALAMIENTO

"Sr XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega VTR. Se realiza semestralmente y está sujeto a lo que determine el INE, (Instituto nacional de estadísticas). Además, es parte de las condiciones contractuales que Ud. adquirió al momento de contratar el servicio"

Si cliente acepta, registra:

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explicación Cobro IPC

En la observación indica: "Reajuste IPC"

En caso que el cliente **no acepte la explicación y rechace EXPLÍCITAMENTE** el reajuste facturado en su cuenta, ofrece eliminar el reajuste de la boleta actual hasta el próximo reajuste semestral.

Apóyate en el siguiente script:

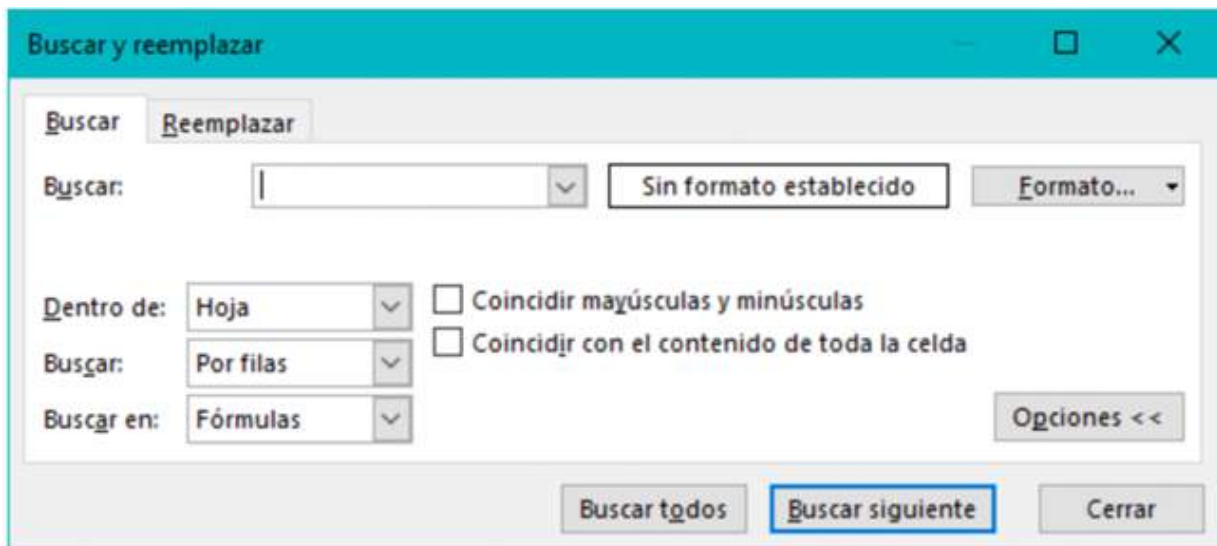
"Sr(a) XXX entendiendo su molestia de forma excepcional le ofrezco como solución eliminar el reajuste del IPC para su boleta actual y sus próximas boletas, hasta la boleta de Enero 2026, oportunidad en que se realiza un nuevo reajuste por IPC".

Cliente acepta:

- **a)** Revisa el n° de cuenta de facturación, en la base adjunta.
- **b)** Descarga el documento [AQUÍ](#)

- **c)** Con las teclas "CTRL + B" accede al buscador e ingresa el dato a buscar y presiona "Buscar todos".
- **d)** El monto arrojado indicará cuánto es el monto a ajustar. Puedes apoyarte en la publicación AJUSTE.
 - Debes elegir el **submotivo de ajuste PROMOCIÓN MAL EXPLICADA**. En la observación del reajuste registra #IPC
- **e)** Ingresa la SS para eliminar los reajustes posteriores:
 - **TIPO**→ COMERCIAL
 - **ÁREA**→ GESTIÓN COMERCIAL
 - **SUBÁREA**→ NO RECONOCE AUMENTO DE IPC
 - **DESCRIPCIÓN** → "Ajuste por IPC a la cuenta XXXXXX"

Importante No olvidar indicar en el campo de Observación el número exacto de la cuenta de facturación



CLIENTES FINIX

OTROS PLANES

ESCALAMIENTO

Cliente solicitó eliminación de reajuste periodo previo

- Informa al cliente que, dado que el reajuste anterior ya está facturado, no se puede descontar reajustes pasados

Cliente solicitó reajuste antes de tenerlo facturado, pero este no se realizó

- Se puede reajustar retroactivamente siempre y cuando tenga la SS de No reconoce cobro IPC ingresada
- En caso que el cliente no tenga la SS ingresada, realiza el procedimiento establecido en esta publicación
- En caso que sí tiene la SS ingresada en estado CERRADO pero no se le eliminó el reajuste IPC, informa a tu coordinador para que envíe un mail a facturaciónnacional@clarovtr.cl. La regularización será realizada en 48 hrs. Hábiles.

REGISTRA

Atención Comercial -> Descuentos y prórroga ->Ajuste de boleta/factura

Incluye:

- Nombre y Rut del cliente atendido.
- Motivo llamada/visita.
- Gestión realizada
- Información entregada.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

TRASLADO DE SERVICIOS



PROCEDIMIENTO

Detallar como atender a clientes que soliciten trasladar sus servicios a un nuevo domicilio.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL TRASLADO DE SERVICIO

¿A quién se brinda esta atención?

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

¿En qué canales se atiende?

En todos los canales 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](#).

Requisitos

- El traslado se puede efectuar sólo a direcciones factibles.
- En caso de servicio con deuda, sólo se podrá trasladar los mismos servicios que el cliente tiene actualmente. No se puede agregar servicios adicionales o actualizaciones de promoción que aumenten el valor mensual al momento de ingresar el traslado. Cualquier nueva contratación, podrá hacerla una vez trasladado y con la cuenta al día.
- Clientes con oferta comercial no vigente, que soliciten traslado, deberán actualizar su plan a los planes vigentes para poder efectuarlo. Para revisar si la oferta que tiene el cliente sigue vigente, te debes apoyar de la publicación [PLAN COMERCIAL](#).

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Si el cliente indica que no tiene sus equipos (módem, dbox, etc) para realizar el traslado, realiza el procedimiento de [ROBO DE EQUIPO FIJO](#)
- Si el **cambio de dirección es de análogo a digital** Informar al cliente que necesitará un decodificador.
- Si el cliente **tiene servicio de teléfono fijo y solicita el traslado a otra ciudad**, se asignará nuevo número telefónico

Importante: Se debe asociar a la nueva cuenta de servicio, la nueva dirección del cliente. De no hacerlo, el técnico nunca llegará al nuevo domicilio a hacer la instalación.

- Solo el Titular puede solicitar la cancelación del traslado, para esto puedes apoyarte en la publicación GESTIÓN DE PEDIDOS, en la pestaña CANCELAR PEDIDO.

INCONVENIENTES DE VOZ

MATRIZ DE ATENCIÓN TRASLADO DE SERVICIOS

VERIFICACIONES PREVIAS

GESTIÓN

INGRESO TRASLADO

INFORMA

1. Confirma que los datos del cliente sean correctos. En caso de necesitar modificarlos, apóyate en la publicación [MODIFICACIÓN DE DATOS](#).
2. Verifica que el cliente tenga el **servicio activo y sin deuda**. En caso que no, puedes generar una inhibición de cobranza. Apóyate en la publicación [INHIBICIÓN AL FLUJO DE COBRANZA](#).
3. Verifica que **la nueva dirección sea factible para realizar el traslado**, para esto, en Andes, ingresa a la pestaña Validaciones Venta y en Búsqueda Dirección ingresa la dirección a la que se cambiará el cliente y luego haz clic en Buscar. En la sección Disponibilidad de Servicio VTR en Domicilio se mostrará si la dirección tiene factibilidad VTR.
Si la dirección no es factible, debes transferir al Nivel 2 Comercial. Apóyate de la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#). Informa al cliente con el siguiente script:

VOZ

Sr(a) XXXX, lo voy a transferir a un ejecutivo especialista para revisar su caso y validar la dirección. Por favor espere en línea.

NO VOZ

XXXX, te voy a transferir a un ejecutivo especialista para revisar tu caso y validar la dirección. Por favor espera en línea.

4. Si la dirección si es factible, continúa con el paso N°4.

5. Verifica cuál es el equipo de internet instalado en el domicilio, apóyate del procedimiento [VER TIPO DE RED / TECNOLOGÍA](#). Si el cliente tiene telefonía hogar y/o televisión, aplica la misma revisión que como si tuviera MTA.

6. Revisa el tipo de red de la dirección actual y de la dirección a trasladar. Para esto, revisa el procedimiento [VER TIPO DE RED / TECNOLOGÍA](#). Utiliza la siguiente tabla para verificar si se puede realizar el traslado:

Tecnología instalada en casa	Dirección de destino	¿Factible para traslado?
MTA	HFC	Sí
MTA	FTTH	No
MTA	DUAL	Sí
ONT	HFC	No
ONT	FTTH	No
FTTH	DUAL	No

7. Si no es factible para traslado, debes completar el siguiente [FORMULARIO](#) e informar al cliente que será contactado dentro de un día hábil por un ejecutivo especialista para realizar su requerimiento.

- Si es factible para traslado, continúa con el paso N°6.

8. Verifica el plan contratado y su vigencia en Productos Instalados. Puedes apoyarte en el [PLAN COMERCIAL](#) para revisar si el plan está dentro de los planes actuales, de lo contrario, es un plan no vigente.

- Si es un plan Finix, debes transferir a Nivel 2 Comercial, apóyate de la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#). Informa al cliente con el siguiente script:

VOZ

Sr(a) XXXX, lo voy a transferir a un ejecutivo especialista para revisar su caso y validar la dirección. Por favor espere en línea.

NO VOZ

XXXX, te voy a transferir a un ejecutivo especialista para revisar tu caso y validar la dirección. Por favor espera en línea.

9. **Si es un plan no vigente**, debes informar al cliente que su plan debe ser actualizado antes de realizar el traslado, de lo contrario Andes no permitirá realizar la gestión. **Transfiere a Nivel 2 Comercial**, apóyate de la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#).

- Si es un plan vigente, continúa con el paso N°7.

10. Revisa la **fecha de instalación de los servicios** en la vista 360 del cliente en la sección de Productos Instalados.

- **Si la instalación fue hace menos de 1 mes**, debes solicitar el contrato de arriendo o compraventa del nuevo domicilio para realizar el traslado, estos documentos el cliente los tiene que enviar a tu correo, si no los tiene disponibles en la atención, debes indicar que vuelva a llamar cuando ya los tenga.
- **Si la instalación fue hace más de 1 mes**, continúa con el apartado GESTIÓN.

**VERIFICACIONES
PREVIAS**

GESTIÓN

INGRESO TRASLADO

INFORMA

Ingresar el traslado en Andes, para esto, apóyate del apartado **PASO A PASO TRASLADO EN ANDES**.

**VERIFICACIONES
PREVIAS**

GESTIÓN

INGRESO TRASLADO

INFORMA

1. En Jerarquía de cuentas, crear una nueva **cuenta de SERVICIO** asociada a la nueva dirección donde se desea trasladar. Presionar, elegir **CLASE** y finalmente **GUARDAR**. Guardar el número de **IDENTIFICADOR DE CUENTA DE SERVICIO**.

2. Hacer clic en el cuadro de dirección sobre el botón de búsqueda y buscar la nueva dirección en el desplegable **DIRECCIONES DE LA CUENTA** y hacer clic en **ACEPTAR**.

3. Pinchar **GUARDAR** .

4. Navegar hacia la sección **PRODUCTOS INSTALADOS**. Posicionarse sobre la promoción contratada y pinchar el botón **ENGRANAJE**. Elegir del menú desplegable: **TRASLADO**.

5. Se realiza el cambio de la cuenta la cuenta de Servicio, eligiendo las que fueron creadas y guardadas para la nueva dirección.

6. Al seleccionar los campos indicados, se despliega la cuenta nueva y antigua de facturación y servicio, **se debe elegir la nueva y hacer clic en ACEPTAR**.

- Si no seleccionas la nueva cuenta de servicio al realizar el TSQ enviará un mensaje de alerta. Debido a que la dirección de destino debe ser siempre distinta a la actual

7. Pinchar el **botón TSQ** y revisar que quede en **estado APROBADO**.

- En caso de DIRECCIÓN INFECTIBLE POR CAPACIDADES aparecerá un ERROR DE CAPACIDAD. En este caso debes transferir en forma asistida a NIVEL 2 COMERCIAL

8. Luego de ingresado el Traslado, ingresar a Jerarquía de Cuentas y posicionarse en el botón de buscar Dirección en la Cuenta de Facturación y cambiarla por la dirección ingresada para el Traslado.

Nota: El cambio de dirección en la cuenta de facturación también se puede realizar cuando el pedido ya está agendado.

9. Navegar nuevamente al Pedidos de ventas y presionar el **botón ENVIAR**.

10. Automáticamente se desplegará **el agendamiento disponible**, en donde se debe coordinar con el cliente el día y el bloque horario de la visita, para luego presionar ACEPTAR. Recuerda corroborar números de contacto.

11. Y finalizar en **GUARDAR** .

12. Verificar en la vista 360° la actividad de tipo **TERRENO en estado AGENDADA** y en Pedidos el **traslado en estado ABIERTA**

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INGRESO TRASLADO	INFORMA
Una vez ingresado el traslado, informa al cliente los siguientes puntos: • La fecha de cuando se realizará el traslado del servicio. • El cliente tiene que llevar a su nuevo domicilio los equipos que tiene en el domicilio actual. • Le debes recordar que tiene que haber una persona mayor de edad en el domicilio a la hora del traslado. <u>VOZ</u> <i>Sr(a) XXXX, el traslado de sus servicios quedo programado para el día XX. Es necesario que el titular o una persona mayor de 18 años se encuentre en el domicilio. Además, le recordamos que es necesario que lleve los equipos (d-box, modem, etc.) al nuevo domicilio.</i> <u>NO VOZ</u> <i>XXXX, el traslado de tus servicios quedo programado para el día XX. Es necesario que el titular o una persona mayor de 18 años se encuentre en el domicilio. Además, te recordamos que es necesario que lleves los equipos (d-box, modem, etc.) al nuevo domicilio.</i>			



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Question

01/01

Si el cambio de domicilio es de análogo a digital informa al cliente que necesitará un decodificador. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

SUSPENSIÓN TRANSITORIA



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

- Aplica para ejecutivos Sucursal, CC Voz y No Voz
- Aplica sólo para servicios fijos
- **La suspensión debe ser ingresada EXCLUSIVAMENTE por:**
 - **Call center voz y no voz**
 - Sucursales: Jefe, Ejecutivo Retenedor o Coordinador

- Esta atención en presencial se puede dar al Titular o un tercero con poder notarial.

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DEBES SABER
---------	-----------------------	-------------

SUCURSAL	RETENCIÓN PRESENCIAL Y REMOTO- CALL CENTER VOZ Y NO VOZ
El valor de la suspensión es de \$2500 por la promoción	El costo de la suspensión es \$0 Debes realizar un ajuste por el monto del cargo de suspensión voluntaria.
La antigüedad del cliente es de 6 meses o más	La antigüedad del cliente es de 4 meses o más

- Para Call Center Voz y No Voz se valida la titularidad con el n° de serie del titular [AQUÍ](#)
- La suspensión se puede solicitar por: un periodo de 60 días cada 12 meses calendario o por periodos de 30 días, con un máximo de 2 veces por año y se realiza al plan completo no por servicios individuales, incluye descuentos de programaciones, renta de equipos por el periodo suspendido.
- Si cliente ya ocupó el máximo de 2 suspensiones por año o bien una suspensión de 60 días, debes indicar que el sistema no permite ingresar una nueva suspensión. Por ningún motivo debes derivar a este cliente con Botón Rojo.
 - Si un cliente solicita suspender temporalmente su plan móvil debes explicar que esta atención no se puede ingresar sistémicamente.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"XXX, te informo que nuestro sistema no nos permite ingresar suspensiones de servicios móviles; recuerda que si viaja fuera del país los precios se cobran por consumo y son adicionales al plan contratado"

- Sólo si el cliente manifiesta la intención de desconectar, debes aplicar el procedimiento de [Retención Móvil](#)

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DEBES SABER
		• La suspensión de los servicios puede ser inmediata o futura. • Si cliente solicita suspensión en fecha distinta a su DOM, se debe informar que su próxima boleta vendrá con cobros proporcionales de acuerdo a los días que estuvo sin servicio. • La reanudación de los servicios se debe ingresar después de que la suspensión se encuentre en estado "Finalizada", de lo contrario, el botón "REANUDAR" no estará disponible. • La Reanudación es una solicitud que cuando se ingresa crea una actividad en estado abierta, se agenda y una vez cumplida la fecha el estado pasa a ser finalizada activando nuevamente los servicios del cliente. • Si cliente solicitó suspensión por 30 días y luego decide reanudar sus servicios con anticipación, ya ocupó el cupo de un periodo. • Motivos por los cuales el cliente puede suspender sus servicios: ◦ No uso del servicio (Ej. Periodo de vacaciones, remodelaciones en su domicilio, etc) ◦ Traslado (sólo en casos donde cliente aún no tiene definida la dirección de su nuevo domicilio) – 30 días como máximo para reanudar los servicios. • Si un cliente posee descuentos de retención, estos se seguirán consumiendo durante el periodo. Por ejemplo, si al cliente al momento de la suspensión le quedaban 2 meses de descuento por retención, al término del tiempo suspendido, solo le quedará 1 mes de descuento. • Luego del período de suspensión solicitado por el cliente, se reanudan los servicios suspendidos y la facturación, respetando las condiciones comerciales previas a la suspensión. • El fono quedará habilitado sólo para discar los números de Emergencia. • Se debe indicar al cliente que, al momento de reactivar los servicios, estos deben estar conectados a la electricidad para asegurar su correcto funcionamiento. • Suspensión NO se debe ingresar como herramienta de retención.

- El procedimiento de "CONVIVENCIA DE ÓRDENES" indica la compatibilidad de este con otros requerimientos. Puedes revisar el procedimiento en la publicación [SUMAR - PAUSAR Y EDITAR PEDIDO \(CONVIVENCIA DE ÓRDENES\)](#).

INDAGA

1. Motivo por el cual solicita suspensión.
2. Período en que estarán suspendidos los servicios.
3. **En Fijo**, consultar en qué dirección se suspenderá el pack, pudiendo suspender en más de una dirección.

VERIFICAR PRECONDICIONES

1. Verificar que los datos como RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento [MODIFICACIÓN DE DATOS](#).
! IVR o Gestor de Filas arrojará los datos del cliente, mostrando la Vista 360. Si necesita buscar otro Rut, para conocer el procedimiento revisa la publicación [BUSQUEDA DE CLIENTE](#)
2. Verifica que el cliente no tenga deuda , puedes revisar la publicación [CÓMO REVISAR LA DEUDA](#)
3. Revisar en la sección de PEDIDOS si el cliente ha solicitado suspensión del servicio en los últimos 12 meses calendario.
4. Confirmar en PRODUCTOS INSTALADOS que los todos servicios estén activos, ante dudas te puedes apoyar en la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#).

GESTIÓN CALL CENTER - SUSPENSIÓN INMEDIATA

Para atender casos donde cliente solicita realizar la suspensión de sus servicios de forma inmediata (hoy).

1. En **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360°, selecciona la **PROMOCIÓN** que el cliente desea suspender (ya sea fijo o móvil), hacer clic sobre el botón engranaje y seleccionar la opción **SUSPENDER**
2. En la pestaña que se despliega, se debe pinchar el botón **CALENDARIO**.

- Seleccionar **"Ahora"** y luego **"Terminado"**

3. En ACTIVIDADES completa:

- Motivo : Suspensión Voluntaria
- Código de Cierre : Solicitud Ingresada
- Estado : Finalizada

4. Luego pinchar botón **GUARDAR**. Automáticamente se generará una nueva actividad llamada Generación de Orden, la cual quedará en estado finalizada.

5. **Call Center**: debe realizar un **ajuste por el cobro de \$2500** que se generó en forma automática al ingresar la solicitud.

- Para esto, en la cuenta de facturación, ingresa a la pestaña **USO SIN FACTURAR** e identifica el cobro de la suspensión de \$2500
- Genera un ajuste sobre el ítem **NO FACTURADO**.

6. Para confirmar suspensión, debemos **revisar en la vista 360° que el pedido esté completado** y los servicios se encuentren en estado **SUSPENDIDO**.

7. Para **agendar la reanudación**, se debe seleccionar la promoción en **PRODUCTOS INSTALADOS** de vista 360° y luego hacer clic en el botón **REANUDAR**

8. Pinchar el botón **CALENDARIO**, del campo **FECHA DE ENVIO**.

- Se debe seleccionar la **FECHA DE REANUDACIÓN** solicitada por el cliente (no debe superar el límite de días indicado en la política de atención) y luego hacer clic en "Terminado".

9. En **ACTIVIDADES** se ingresa:

- Motivo : Reanudar
- Código de Cierre : Solicitud de Ingresada
- Estado : Finalizada
- Luego pinchar botón **GUARDAR** . Automáticamente se generará una nueva actividad que quedará en estado ABIERTA hasta que se cumpla la fecha agendada, reanudando los servicios.

SUSPENSIÓN VOLUNTARIA FUTURA —

Si eres de call center, debes ingresar la suspensión pero transferir a la [**WEB DE ESCALAMIENTO**](#) para el ingreso de la reanudación

Para atender casos donde cliente solicita realizar la suspensión de sus servicios de forma programada (futura).

1. En **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360°, selecciona la **PROMOCIÓN** que el cliente desea suspender (ya sea fijo o móvil), hacer clic sobre el botón engranaje y seleccionar la opción **SUSPENDER**

2. En la pestaña que se despliega, se debe pinchar el botón **CALENDARIO**.

- Seleccionar **"Ahora" y luego "Terminado"**

3. En **ACTIVIDADES** completa:

- Motivo : Suspensión transitoria
- Código de Cierre : Solicitud Ingresada
- Estado : Finalizada

4. Luego pinchar botón **guardar**. Automáticamente se generará una nueva actividad llamada Generación de Orden, la cual quedará en **estado ABIERTA, hasta que se cumpla la fecha de suspensión agendada**.

5. **Call Center:** debe realizar un **ajuste por el cobro de \$2500 que se generó en forma automática** al ingresar la solicitud.

- Para esto, en la cuenta de facturación, ingresa a la pestaña **USO SIN FACTURAR** e identifica el cobro de la suspensión de \$2500
- Genera un ajuste sobre el ítem **NO FACTURADO**.

Debes completar un formulario con los campos solicitados:

- Call Center clic [Aquí](#)
 - Fecha de la atención
 - Usuario Andes
 - RUT de cliente
 - N° de cuenta de cliente
 - Fecha de suspensión futura
 - Fecha de reanudación: la que indica el cliente



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 13 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
13!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón

"Finalizar"

FINALIZAR