

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 08 - 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 19 DE MAYO AL 01 DE JUNIO



AJUSTE



SALIDA DE PARAMOUNT+



ACTIVIDAD



INCONVENIENTE CON PAGO



CLIENTE SIN BOLETA





DESAFÍO TERMINADO

AJUSTE



ALCANCE:

- Detallar como gestionar un ajuste en la boleta del cliente por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo
- Aplica para servicios fijos y móviles.

PUNTOS CLAVE DE LA ATENCIÓN

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL AJUSTE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL AJUSTE	
¿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?	No es necesario presentar ningún documento.
¿Aplica Validación de Identidad?	No aplica validación de identidad para este procedimiento.
¿Cuál es el monto máximo permitido para ajustar?	Los montos máximos permitidos para ajustar, depende del puesto de trabajo, y son los siguientes: • Ejecutivos Call Center (Soporte Comercial, primera línea Voz y No Voz): \$15.000 • Ejecutivos Retención N1: \$15.000 • Ejecutivos Retención N2: \$20.000 • Ejecutivos Retención y Canales Premium: \$10.000 • Reclamos: \$50.000

	• Ejecutivos Sucursales: No ajusta • Supervisor Retención Externo: Revisar monto máximo según Promoción • Supervisor Call Center: Revisar monto máximo según Promoción • Coordinador Call Center / Coordinador y Jefe Sucursal: \$120.000 • Jefe VTR: \$200.000 • Subgerente: \$1.000.000 Cualquier ajuste que supere el monto \$1.000.000 deberá ser escalado por correo al área de Aseguramiento de Ingresos al correo aseguramiento.deingresos@clarovtr.cl y esperar dicha aprobación / ejecución del ajuste. El tiempo de respuesta del correo es de 2 días hábiles.
¿Cuál es el monto máximo permitido para ajustar según promoción?	Los montos máximos permitidos para ajustar según promoción son los siguientes: • Triple Pack: \$60.000 • TV + Internet: \$50.000 • TV + Fono: \$45.000 • Internet + Fono: \$45.000 • Internet: \$35.000 • Televisión: \$30.000 • Fono: \$30.000 • Móvil: \$60.000
Restricciones	• El monto máximo debe ser por Rut/Cuenta de facturación ajustada.

- **No se puede ingresar dos ajustes por menos de su monto máximo.** Ejemplo, si se debe ajustar \$40.000, no es válido que un ejecutivo ingrese dos ajustes de \$20.000. Si se detecta este procedimiento, SE CONSIDERARÁ UNA FALTA A LA POLÍTICA DE AJUSTES. Si se excede el monto máximo permitido a ajustar, Andes retornará el siguiente mensaje: **Monto máximo a ajustar excedido**, y se generará una actividad de forma automática para el cargo superior a la espera de aprobación.
- Se debe descontar **según la casuística que se está atendiendo y no el total autorizado.** Ejemplo, si se tiene que ajustar por concepto de corte y reposición de internet, el monto a ajustar es de \$2500 y no el monto máximo autorizado.
- **No se debe** ajustar por **motivos de retención, canjes publicitarios o extensión de promociones vigentes.**

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Recuerda que siempre debes **indagar el motivo** por el cual el cliente reclama y realizar un análisis apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente.
- Cada ajuste debe **estar respaldado por actividades**, pedidos, solicitudes, etc.
- Todos los ajustes deben **tener una observación clara y completa** del caso.

- Las **boletas pagadas nunca se pueden ajustar a nivel de boleta**, sólo a nivel de ítem y evento. En estos casos SÍ aplica generar Nota de Crédito.
- Las boletas **no pagadas, sí se pueden ajustar a nivel de boleta**, ítem y evento. En estos casos SÍ aplica generar Nota de Crédito.
- Para los montos **no facturados NO aplica generar Nota de Crédito**.
- El ajuste puede ser **por la totalidad o solo un monto parcial** de la mensualidad del servicio, ítem o evento de acuerdo al caso y análisis realizado.
- El documento de **Nota de Crédito se crea de forma inmediata** y se envía automáticamente al correo electrónico del cliente, previa publicación del ajuste.
- Siempre debes **informar al cliente que se le enviará el documento correspondiente a la nota de crédito a su email o domicilio** (según tenga distribución electrónica o tradicional) salvo en aquellos casos donde el concepto NO se ha facturado.
- En caso de **generar un saldo a favor con opción de devolución** por transferencia se debe realizar el procedimiento ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR.

MATRIZ DE ATENCIÓN

MATRIZ DE ATENCIÓN AJUSTE —

MATRIZ DE ATENCIÓN AJUSTE

VERIFICACIONES PREVIAS	1. En el caso de clientes con más de una dirección, verifica el domicilio sobre el cual el cliente está consultando. Si el servicio es móvil y el cliente tiene más de una línea contratada, verifica el número de teléfono al que se le realizará el ajuste. 2. Verifica si el ajuste se realizará sobre un monto facturado o sobre un monto no facturado. 3. Verifica que el monto a ajustar este dentro del máximo permitido o si será derivado a un cargo superior.
GESTIÓN	Realiza el ajuste dependiendo del monto según el procedimiento PASO A PASO AJUSTE. • Si corresponde a cobros de periodos anteriores que no se facturaron y una vez regularizado se facturan en una sola boleta, debes ajustar los cobros que no corresponden al periodo actual facturado. • Si corresponde a cobros duplicados (cargos iguales en el mes actual), debes ajustar el periodo duplicado para que sólo quede el que corresponda al mes facturado.
INFORMA	Si el monto se encuentra facturado: Call Center Voz y Sucursales: <i>Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste por un valor de \$XXX y el saldo actualizado de su boleta es de \$XXXX. Se le enviará una nota de crédito por email con el monto. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual de vtr.com.</i> Call Center No Voz: <i>XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste y el saldo actualizado de tu boleta es de \$XXX. Te enviaremos una nota de</i>

crédito por email con el monto. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual de vtr.com con tu usuario y clave.

Si el monto no se encuentra facturado:

Call Center Voz y Sucursales:

Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste del evento sin facturar por un valor de \$XXX. Le recuerdo que con esta gestión evitaremos la facturación errónea en su siguiente boleta. Además, recordarle que puede visualizar sus boletas en nuestra Sucursal Virtual de vtr.com y que puede utilizar nuestro portal de pago.

Call Center No Voz:

XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste por lo que tu próxima boleta sea correcta. Te recuerdo que podrás pagar en la Sucursal Virtual de vtr.com con tu usuario y clave.

Si el ajuste es por un valor mayor al autorizado para tu puesto de trabajo:

Call Center Voz y Sucursales:

Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado la solicitud de ajuste por un valor de \$XXX. Le informo que, por una restricción sistemática, no puedo generar el ajuste de un valor tan alto, por lo que mi supervisor lo realizará dentro de las próximas 24 horas hábiles. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual de vtr.com.

Call Center No Voz:

XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado la solicitud de ajuste por un valor de \$XXX. Te informo que, por una restricción sistemática, no puedo generar el ajuste de un valor tan alto, por lo que mi supervisor lo realizará dentro de las próximas 24 horas

hábiles. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual de vtr.com con tu usuario y clave.

ESCALA

Si no es posible realizar el Ajuste, lo debes reportar por medio de un ticket a portal Helpdesk adjuntando un print del error. Te puedes apoyar en la publicación [INGRESO DE TICKETS](#).

Tipo de Registro: Aplicación Corporativa

Aplicación: Andes

Categoría: Boleta

Tipo de Solicitud: Ajustes / NC

IMPORTANTE: Al momento de ingresar el ticket siempre debes completar el número de **cuenta de facturación** del cliente en el recuadro Número de Cuenta. Sin este dato el ticket no será resuelto.

REGISTR A

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

En observación indicar:

- Nombre cliente.
- Motivo llamada/visita.
- Gestión realizada.
- Motivo del ajuste. Fundamentar con antecedentes.
- Respaldo considerado.
- Información entregada.

Si el ajuste fue por cobros de periodos anteriores, utiliza **#COBROBOLETASANTERIORES**

Si el ajuste fue por cobros duplicado, utiliza **#DOBLECARGOFIJO**

ATENCIÓN CLIENTES REITERADOS NOTA DE CRÉDITO (NC)

Es fundamental que, en todo momento, indagues a fondo sobre el inconveniente que presenta el cliente para poder ofrecer una solución definitiva.

Por lo anterior, los clientes que tengan 1 o 2 acreditaciones en su historial reciente (independiente del motivo), serán marcados en SMA con la finalidad de identificarlos rápidamente y gestionar según corresponda:

CONDICIÓN	SMA	GESTIÓN
1 nota de crédito (NC) en el mes anterior	¡Cliente ya cuenta con 1 acreditación en su historial más reciente! Recomendamos proceder con una revisión detallada para asegurarnos de que no haya discrepancias o posibles problemas recurrentes con el cliente.	Revisa detalladamente para poder entregar una solución concreta y así evitar que el cliente reitere y se genere una nueva acreditación por no haber resuelto su inconveniente en primera instancia
2 notas de crédito (NC) en meses anteriores	¡Cliente ya cuenta con 2 acreditaciones en su historial más reciente! Revisa en detalle la situación e indaga en el motivo real que provoca la reiteración.	Antes de dar una 3era NC, revisa detalladamente cual es el motivo de esta nueva reiteración para poder entregar y asegurar una solución definitiva, y no incentivar a que nos vuelva a contactar por la misma razón.

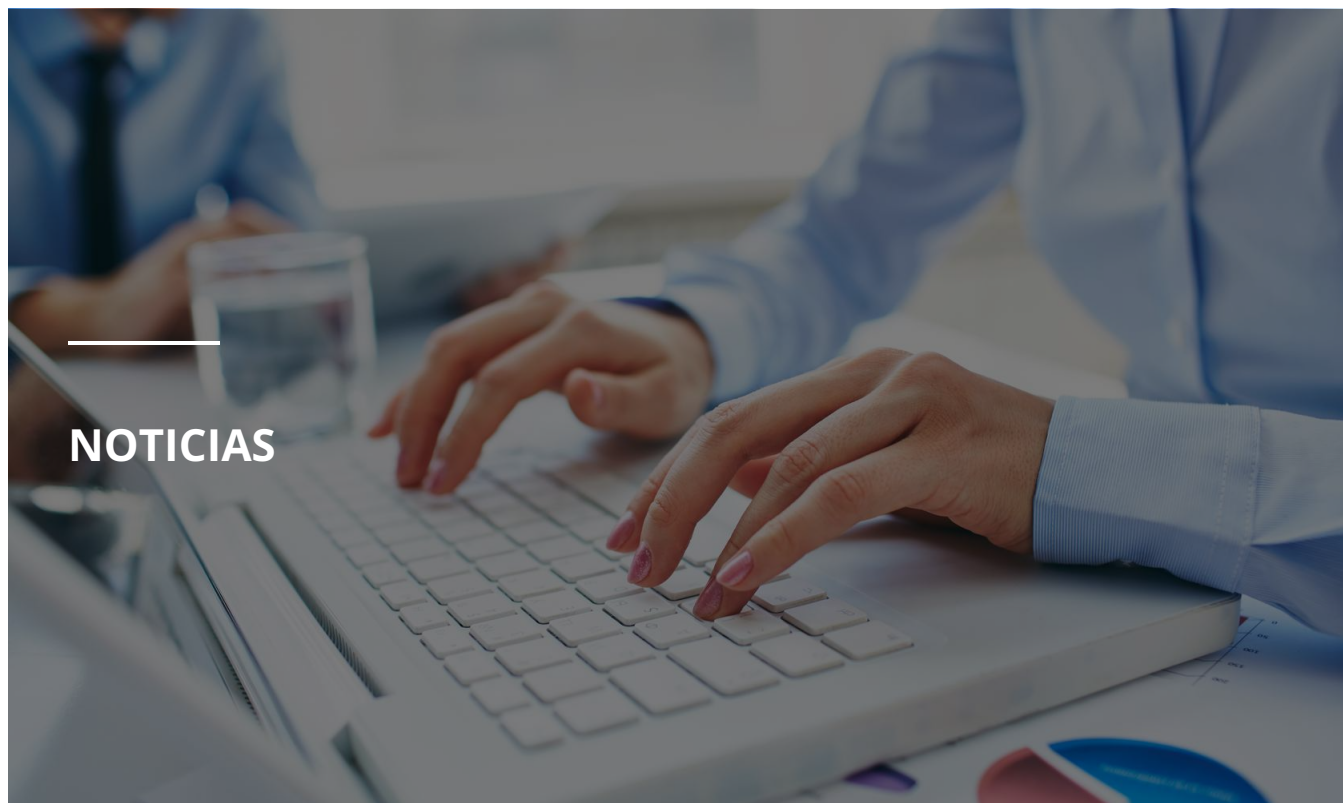


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

SALIDA DE PARAMOUNT+



NOTICIAS

Informamos que hasta el día 31 de marzo del 2025 Paramount+ formará parte de los planes de VTR, por lo que, desde el 01 de abril 2025 ya no formará parte de nuestra oferta.

Debido a lo anterior, estamos informando su salida a todos nuestros clientes que tienen este servicio dependiendo de la modalidad de contratación.

**CLIENTES QUE PAGAN MENSUALMENTE POR
PARAMOUNT+**

**CLIENTES QUE TIENEN PARAMOUNT+ INCLUIDO
EN SU PLAN HOGAR O MÓVIL Y NO PAGAB UN
COSTO ADICIONAL**

- Desde el día 14 de marzo 2025 estamos informando su salida a aquellos clientes que pagan mensualmente por Paramount+ por medio del siguiente correo.
- Correo para clientes con servicio facturado y para clientes que aún no se les ha facturado Paramount+:



CLIENTES QUE PAGAN MENSUALMENTE POR PARAMOUNT+

CLIENTES QUE TIENEN PARAMOUNT+ INCLUIDO EN SU PLAN HOGAR O MÓVIL Y NO PAGAB UN COSTO ADICIONAL

- Desde el 26 de marzo 2025 informaremos su salida a aquellos clientes que lo tienen incluido en su plan hogar o móvil y no pagan un costo adicional por este servicio.
- El comunicado para estos clientes esta segmentado en dos grupos:

SI ES CLIENTE DE SERVICIO MÓVIL —

1. Informa al cliente que las Plataformas de Streaming son un beneficio adicional a su plan base. Puedes apoyarte del siguiente script:

Sr(a) XXXX, entiendo su molestia, pero debe considerar que las plataformas de streaming que le estamos entregando son un beneficio adicional a su plan base.

2. Si el cliente no queda conforme con la explicación anterior, debes informar que se le está entregando la plataforma TEATRIX sin costo adicional, la cual es una plataforma de origen argentino donde puede disfrutar de obras teatro clásicas y contemporáneas con estrenos semanales. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, adicional a lo anterior, le estamos entregando la plataforma TEATRIX sin costo adicional, la cual es una plataforma de origen argentino donde puede disfrutar de obras teatro clásicas y contemporáneas con estrenos semanales.

3. Si a pesar de todo lo anterior el cliente mantiene su disconformidad e indica que dará de baja su servicio, debes transferir a la plataforma de retención, apóyate del procedimiento [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#).

PREGUNTAS FRECUENTES —

1- ¿Cómo puedo continuar con Paramount+?

Si el cliente desea continuar con este servicio, lo puede contratar directo en <https://www.paramountplus.com/cl/>

2- ¿Esto afecta el cobro de mi plan?

No, ya que Paramount+ es un beneficio adicional a tu plan.

3. ¿Desde cuándo el cliente puede ingresar a la APP Teatrix?

Puede ingresar desde el 01 de abril 2025.

4. ¿Cuáles son las características de la APP Teatrix?

Teatrix es una plataforma de origen argentino para disfrutar de obras teatro clásicas y contemporáneas con estrenos semanales. Su amplio catálogo cuenta con obras provenientes de Latinoamérica y España, incluye también producciones chilenas.

5. ¿Teatrix la tendré para siempre?

No, estará disponible desde el 1 de abril de 2025 y hasta el 31 de diciembre de 2025 mientras mantenga el servicio con VTR contratado.

6. Tengo dudas, ¿Dónde puedo aclararlas?

Entendemos tus inquietudes. Si aún tienes dudas puedes comunicarte con nuestro equipo de atención al cliente a través de nuestro Call Center 600 800 9000.

REGISTRA

Atención Comercial → Info cuenta servic oferta plat → SVA caract (precio, cond com)

En la observación registra:

- Nombre del cliente
- Motivo de la atención
- Información entregada



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Para realizar el procedimiento de ajuste se requiere realizar la validación de identidad.
Esta afirmación es:

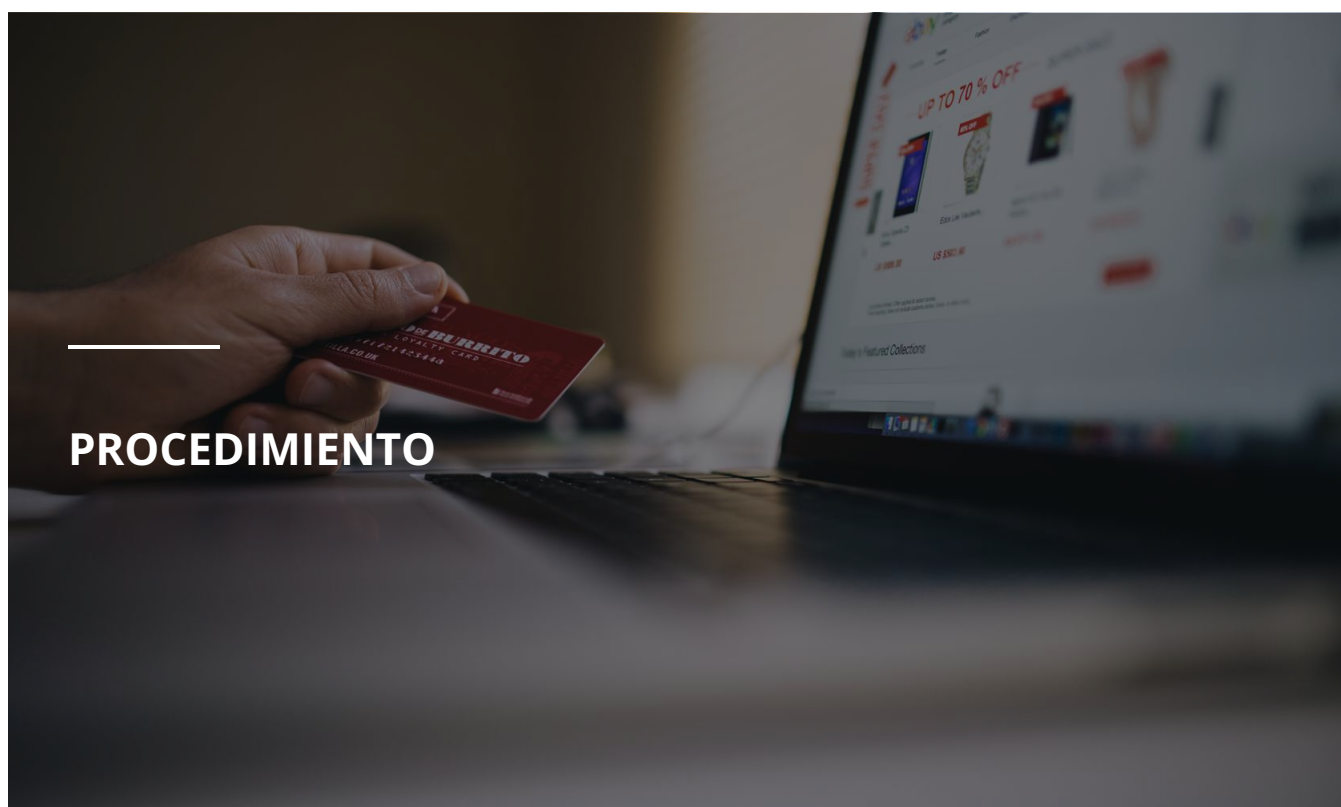
☐

Falsa

☐

Verdadera

INCONVENIENTE CON PAGO



PROCEDIMIENTO

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 Servicio por un Pago no Aplicado?	La solicitud de servicio debe ser ingresada POSTERIOR AL PLAZO DE APLICACIÓN DEL PAGO, dependiendo del recaudador que haya utilizado el cliente. NO ANTES.
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 realizo 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. Se si 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.

PAGO NO ASIGNADO

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Esta atención es para aquellos casos donde el cliente realizó el pago de su cuenta y éste se visualiza como saldo a favor y como sin asignar.

GESTIÓN

1. Ingresar una **inhibición del flujo de cobranza por 6 días** para evitar el corte de servicios. Apóyate de la publicación [INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA](#).

2. Ingresar el siguiente ticket a mesa de ayuda, puedes apoyarte en la publicación [INGRESO DE TICKETS](#).

- Tipo de Registro: Aplicación Corporativa
- Aplicación: Andes
- Categoría: Pagos
- Tipo de Solicitud: No se visualiza pago

INFORMA

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

Voz y Sucursales:

Sr(a). XXXX, debido a un inconveniente sistémico, el servicio aún no se encuentra disponible, por eso, hemos escalado su solicitud, la que estará resuelta en máximo 3 días hábiles. Lamentamos las molestias que esto pudo ocasionar, pero aseguramos que mientras se solucione, sus servicios se mantendrán activos.

No voz:

XXXX, debido a un inconveniente sistémico, el servicio aún no se encuentra disponible, por eso, hemos escalado tu solicitud, la que estará resuelta en máximo 3 días hábiles. Lamentamos las molestias que esto pudo ocasionar, pero aseguramos que mientras se solucione, tus servicios se mantendrán activos.

REGISTRA

Atención comercial -> Pago -> pago no aplicado

Registrar en la atención:

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

PAGO NO APLICADO

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Solo se debe ingresar una Solicitud de Servicio por pago no aplicado **si excede el SLA de tiempo de aplicación del pago, no antes.**
- Los tiempos máximos de aplicación de pago, según el recaudador, son los siguientes:

Recaudador		Plazo
Presencial	Caja Presencial VTR	2 días hábiles
	Sencillito	
	Líder	
	Servipag	
	Caja Vecina	
	ServiEstado	
	Unired	3 días hábiles
On Line	Servipag.com	2 días hábiles
	VTR.com botón de pago Servipag	
	VTR.com botón de pago Ripley	
	VTR.com botón de pago BCI	
	VTR.com botón de pago Banco de Chile	
	VTR.com botón de pago Banco Santander	
	Pago electrónico Banco Estado	
	Pago electrónico Banco Santander	
	VTR.com WebPay	3 días hábiles
	VTR.com Sucursal Virtual	
	APP VTR	

Siempre debes adjuntar **el comprobante de pago** ante esta solicitud.

MATRIZ DE ATENCIÓN

1. Si el pago **se encuentra dentro del tiempo de aplicación según Recaudador**, informa esta situación al cliente y solo si el servicio está suspendido o próximo a suspender ingresa una inhibición del flujo de cobranza por 6 días. Apóyate de la publicación INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA.

2. Si el pago **se encuentra fuera del tiempo de aplicación según Recaudador**, solicita el comprobante de pago e 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: Fecha de pago, monto pagado, medio de pago, recaudador (aquí se debe indicar el recaudador utilizado por el cliente y que están indicados en la sección IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN).

Adjunta el comprobante de pago, apóyate de la publicación [CÓMO ADJUNTAR DOCUMENTOS](#).

IMPORTANTE: Recuerda completar los campos obligatorios dentro de la solicitud y que ésta quede derivada.

Si el servicio está suspendido o próximo a suspender ingresa una **inhibición del flujo de cobranza por 6 días** para evitar el corte de servicios. Apóyate de la publicación [INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA](#). Para ingresar la fecha de inhibición, debes calcular los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta.

INFORMA —

Informa al cliente que su caso fue escalado y que en un plazo máximo de 6 días hábiles se resolverá.

Voz y Sucursales:

Sr(a) XXXX, ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado.

No voz:

XXXX, ya fue gestionado tu caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Ten la tranquilidad que su servicio no se verá afectado.

ESCALA —

Escalamiento N°1:

Si el pago aún no se refleja en la cuenta y el plazo entregado no se cumplió, realiza el siguiente escalamiento vía correo electrónico:

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

Asunto: CRM ANDES / PNA NO RESUELTO / Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX

En el cuerpo del correo indicar Rut del cliente, Cuenta de facturación, Monto pagado, Fecha de pago, lugar de pago (recaudador) y N° de SS ingresada
SLA: 3 días hábiles.

Escalamiento N°2:

Si tras el escalamiento anterior 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 / PNA NO RESUELTO / Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX

En el cuerpo del correo indicar Rut del cliente, Cuenta de facturación, Monto pagado, Fecha de pago, lugar de pago (recaudador) y N° de SS ingresada.

SLA: 3 días hábiles.

En ambos escalamientos, si el servicio está suspendido o próximo a suspender ingresa una **inhibición del flujo de cobranza por 6 días** para evitar el corte de servicios.

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

REVERSA DE PAGOS

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Las reversas de **pago en efectivo** pueden ocurrir cuando el pago es correctamente recepcionado por recaudadores externos pero el sistema no los reconoce y no los asigna a la cuenta. Para gestionar este tipo de casos, debes apoyarte del apartado **PAGO NO APLICADO**.
- Las reversas de **pago con tarjetas** (en Transbank o pago express de VTR) pueden ocurrir porque el pago del cliente sufre un inconveniente y no es procesado con éxito. Se debe a dificultades de comunicación entre Transbank y VTR.
- Si el **pago es reversado**, el proceso se anula y el pago es devuelto (abonado) a la cuenta bancaria o tarjeta de crédito del cliente, pero la restitución de los fondos tarda hasta **3 días hábiles** luego de efectuado el pago. Como el pago no se concreta, VTR nunca recibe el pago y la deuda del cliente no es rebajada. El cliente debe pagar nuevamente los servicios de VTR
- En caso de no encontrar el registro de un abono por el mismo valor que pagó, el cliente **debe contactar a su banco** para solicitar mayor información del pago.
- Para clientes que pagaron a través del Pago Express en [VTR.COM](https://vtr.com) y tuvieron este inconveniente, se les envía un correo en horario PM (15:00 aprox.).

GESTIÓN

1. Informa al cliente que su pago no fue procesado con éxito. Si se descontó monto en su cuenta, la entidad recaudadora tiene **hasta 3 días hábiles** para hacer la devolución del dinero.

INFORMA

Si no se descontó monto en la cuenta del cliente:

Voz y Sucursales

Sr(a). XXXX, el pago que usted realizó no fue procesado con éxito, es por esto que el saldo no fue descontado de su cuenta. Lo invitamos a pagar su boleta a través de VTR.COM.

No Voz

XXXX, el pago que realizaste no fue procesado con éxito, es por esto que el saldo no fue descontado de tu cuenta. Te invitamos a pagar tu boleta a través de VTR.COM.

Si se descontó monto en la cuenta del cliente:

Voz y Sucursales

Sr(a). XXXX, el pago que usted realizó no fue procesado con éxito. Debe esperar hasta 3 días hábiles para la devolución de su dinero. Si aún no tiene respuesta, debe contactarse directamente con su banco.

No Voz

XXXX, el pago que realizaste no fue procesado con éxito. Debes esperar hasta 3 días hábiles para la devolución de tu dinero. Si aún no tienes respuesta, debes contactarte directamente con tu banco.

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

TRASLADO DE PAGOS

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- El traslado de un pago se puede utilizar en los siguientes escenarios:
- **Pago erróneo (mismo Rut):** El cliente tiene más de una cuenta con servicios contratados (fijo y móvil, por ejemplo) y por error paga la cuenta que no pretendía pagar.
- **Pago de cuenta de otro cliente:** El cliente realiza el pago de la deuda para Rut o cuenta de otro cliente por error y requiere trasladar el pago de una cuenta o Rut a otra. Este pago puede haber sido realizado en cualquiera de los canales de recaudación internos o externos.
- **Pago duplicado:** El cliente paga más de una vez un documento adeudado, lo que genera un saldo a favor en una de sus cuentas. En este caso, se recomienda:
 - Informar al cliente que puede optar por dejar pago como saldo a favor para su próxima boleta, en cuyo caso no habría que gestionar el traslado del pago.
 - Trasladar el pago a una cuenta de su Rut con deuda.
- Siempre debes adjuntar el comprobante de pago ante esta solicitud.
- Para esta casuística no se debe ingresar ticket a mesa de ayuda. Este tipo de casos deben ser escalados a través de una Solicitud de Servicio.
- El escalamiento vía correo electrónico es solo para aquellos casos en donde el traslado de pago no ha sido gestionado luego del SLA de solución de la Solicitud de Servicio. Nunca debes escalar al mismo tiempo que se ingresa la Solicitud de Servicio.

GESTIÓN

1. Ingresa en la cuenta de facturación la siguiente solicitud de servicio:

- TIPO: Cuenta

- ÁREA: Recaudación
- SUBÁREA: Pago no aplicado
- DESCRIPCIÓN: Monto del pago/ rut cuenta origen y rut cuenta destino

Adjunta el comprobante de pago, apóyate de la publicación [CÓMO ADJUNTAR DOCUMENTOS](#).

IMPORTANTE: Recuerda completar los campos obligatorios dentro de la solicitud.

INFORMA —

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

VOZ

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.

NO VOZ

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

ESCALA —

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 escalamiento.recaudacion@clarovtr.cl.

- **Asunto:** CRM ANDES / Escalamiento Traslado de pago/ Rut XXXXX/ N° SS XXXX/Cuenta facturación XXXXX
- 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 pago (cuenta destino).

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](#).

¿QUÉ REVISAR?

INFORMA

REGISTRA

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

2. Pedido de Reanudación en Andes

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](#)

¿QUÉ REVISAR?

INFORMA

REGISTRA

"Sr/Sra. XXX, lamentamos los inconvenientes que esto puede estar generando, sin embargo, escalé su caso con urgencia y en un plazo máximo de 2 horas sus servicios se encontrarán activos. Le contactaremos al número indicado cuando los servicios se restablezcan"

¿QUÉ REVISAR?

INFORMA

REGISTRA

Atención Comercial → Pago → Pago no Aplicado

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

CLIENTE SIN BOLETA



PROCEDIMIENTO

Resolver inconvenientes presentados con respecto a la emisión de boleta

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN / INDAGA

- La atención puede ser entregada al titular o a un tercero usuario del servicio.

- ¿A qué mes corresponde la boleta que no se emitió?
- ¿Estuvo con el servicio en cobranza?

VERIFICAR PRECONDICIONES

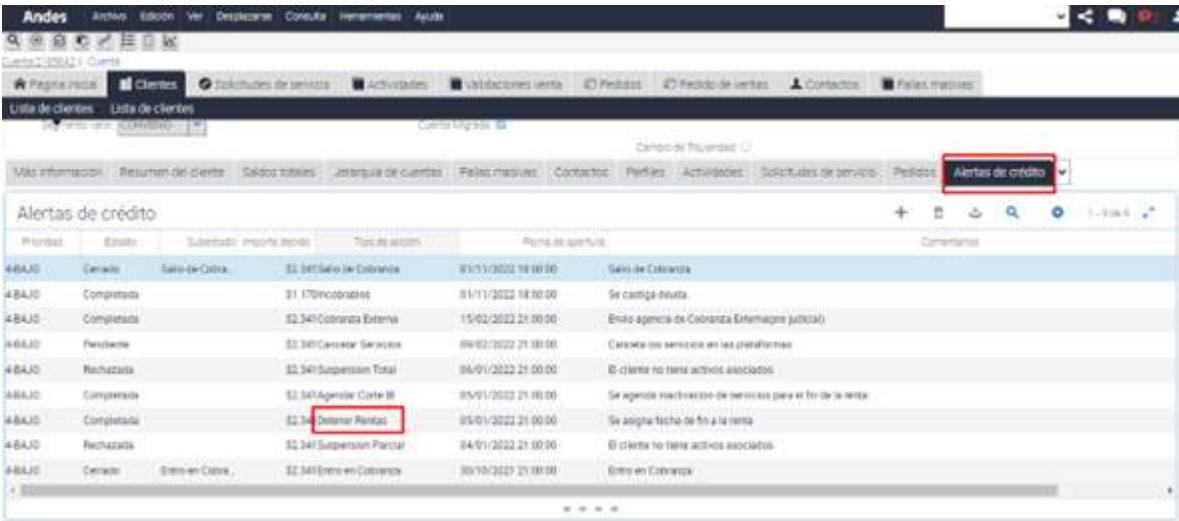
1° VERIFICA	2° VERIFICA	3° VERIFICA	4° VERIFICA	5°
a) En la cuenta de facturación en Andes revisa si la cuenta por la que consulta el cliente tiene la boleta emitida. <u>Boleta emitida</u> Informa al cliente que la boleta se encuentra disponible para pago. Si la duda del cliente está referida a que no recibió la boleta, revisa el procedimiento CLIENTE NO RECIBE BOLETA- MÉTODO DISTRIBUCIÓN BOLETA <u>Boleta no emitida</u> Revisa la fecha en que corresponde la emisión de la boleta. Puedes apoyarte en la publicación CICLOS DE FACTURACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE BOLETA				
1° VERIFICA	2° VERIFICA	3° VERIFICA	4° VERIFICA	5°
b) En caso en que la boleta se emite en una fecha posterior, informa al cliente el día en que su boleta estará disponible. Puedes apoyarte con el siguiente script: <u>VOZ</u> <i>"Sr. (a) su boleta se emite a contar del día XXX. Es importante que tenga presente que la boleta puede llegar en cualquier momento del día"</i> <u>NO VOZ</u>				

“XXX tu boleta se emite a contar del día XXX. Es importante que tengas presente que la boleta puede llegar en cualquier momento del día”

1° VERIFICA	2° VERIFICA	3° VERIFICA	4° VERIFICA	5°
-------------	-------------	-------------	-------------	----

REVISAR COBRANZA

a) Si la boleta ya debió estar emitida, revisa las alertas de crédito en la cuenta de facturación para revisar si el cliente tuvo una marca de **DETENER RENTAS**. Si es así, significa que por atraso en el pago de la cuenta, la boleta no será emitida hasta que la cuenta no esté regularizada. El monto no facturado correspondiente se sumará a la siguiente boleta.



1° VERIFICA	2° VERIFICA	3° VERIFICA	4° VERIFICA	5°
-------------	-------------	-------------	-------------	----

Cliente estuvo con cuenta suspendida

Informa al cliente que debido al proceso de cobranza su boleta no se emitió. Puedes apoyarte con el siguiente script:

VOZ

"Sr. XXX debido al pago fuera de fecha del mes de xxx, su boleta correspondiente a ese mes no se emitió. Dado que sus servicios se reactivaron, en la boleta del mes siguiente se le facturará el mes correspondiente más el mes en curso"

NO VOZ

"XXX debido al pago fuera de fecha del mes de xxx, tu boleta correspondiente a ese mes no se emitió. Dado que tus servicios se reactivaron, en la boleta del mes siguiente se te facturará el mes correspondiente más el mes en curso"

Cliente no estuvo con cuenta suspendida

Continúa la revisión.

1° VERIFICA	2° VERIFICA	3° VERIFICA	4° VERIFICA	5° VERIFICA

Revisar si es boleta alfanumérica

a) Revisa el **N° DE FACTURACIÓN** de la cuenta de facturación y descarta que sea una boleta alfanumérica. Las boletas alfanuméricas presentan un número de factura con B1, mientras que las boletas normales tienen un número de folio.

- Si es boleta alfanumérica, revisa el botón **BOLETA ALFANUMÉRICA**
- Si descartas que sea alfanumérica, resuelve según la GESTIÓN

Número de factura	
B1-31599017	BOLETA ALFANUMÉRICA
192414693	BOLETA CON FOLIO

GESTIÓN

Si luego de todas las revisiones realizadas, el cliente no tiene su boleta emitida, ingresa una solicitud de servicio para que el equipo de facturación resuelva:

VOZ

"Sr. XXX, de acuerdo a las revisiones realizadas en sistemas, debo escalar su caso para ser resuelto en un plazo máximo de 72 hrs. Dentro de ese plazo su boleta se emitirá correctamente"

NO VOZ

"Sr. XXX, de acuerdo a las revisiones realizadas en sistemas, debo escalar su caso para ser resuelto en un plazo máximo de 72 hrs. Dentro de ese plazo su boleta se emitirá correctamente"

SOLICITUD DE SERVICIO

Tipo: Cuenta

Área: Facturación

Subárea: Cliente sin Facturación

Descripción: N° cuenta facturación- boleta no emitida- pruebas realizadas

Informa al cliente que su caso será escalado al área especialista. Apóyate con el siguiente script:

- Verifica la fecha de vencimiento de la boleta en el perfil de facturación.
- Si dentro de los próximos 6 días, el cliente tuviese su fecha de corte de servicios debes ingresar una [INHIBICIÓN DE COBRANZA](#). En caso que esté suspendido, también puedes hacer la Inhibición.

Facturas Ajustes de tasa									
Actualizar Ajuste de tasa									
Actualizar Ajuste de tasa									
Número de factura	Período de facturación	Importe de la factura	Fecha de vencimiento	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha última pago	Tipo de documento	URL Factura
234906075	18/11/2022 - 19/12/2022	11.881,00	08/01/2023	0,00	0,00	-7.191,00		Boleta Electrónica	http://portal.vf.caja.com
23450029	18/10/2022 - 19/11/2022	0,00	08/12/2022	0,00	-11.881,00	-18.882,00	12/12/2022	Boleta Electrónica	http://portal.vf.caja.com
23382664	18/09/2022 - 19/10/2022	0,00	08/11/2022	0,00	-11.881,00	-18.882,00	12/11/2022	Boleta Electrónica	http://portal.vf.caja.com
23219088	18/08/2022 - 19/09/2022	0,00	08/10/2022	11.881,00	-11.881,00	-18.882,00	23/09/2022	Boleta Electrónica	http://portal.vf.caja.com
23090375	18/06/2022 - 19/08/2022	0,00	08/09/2022	0,00	-11.881,00	-18.882,00	23/08/2022	Boleta Electrónica	http://portal.vf.caja.com
22975622	18/05/2022 - 19/06/2022	0,00	08/07/2022	8.845,00	-11.881,00	-18.882,00	24/07/2022	Boleta Electrónica	http://portal.vf.caja.com
22423388	05/05/2022 - 14/05/2022	0,00	08/06/2022	4.390,00	-5.438,00	-8.813,00	24/07/2022	Boleta Electrónica	http://portal.vf.caja.com
223480423	02/05/2022 - 01/05/2022	0,00	29/05/2022	4.200,00	-390,00	-4.590,00	24/07/2022	Boleta Electrónica	http://portal.vf.caja.com

BOLETA ALFANUMÉRICA

ALCANCE

- Este procedimiento aplica para todos Sucursales, Call Center Voz y No Voz.
- Esta atención se puede entregar al titular o tercero con poder notarial.

Estos clientes presentan un n° de factura con B1 (alfanumérica), a diferencia de una boleta normal, que tiene un n° de folio

- Para solucionar, se debe ingresar un ticket a mesa de ayuda independiente si el cliente tiene o no tiene una inhibición de cobranza.
- En el ticket se debe solicitar regularizar solo **la última boleta alfanumérica que posea el cliente**, esto para evitar, en caso que tenga más de una, que se genere un saldo anterior.
- NO entregar detalles específicos de la boleta o datos del cliente a un tercero sin poder notarial
- Para casos donde el cliente tenga emitida una boleta alfanumérica con monto \$0, no se debe generar un ticket a mesa de ayuda, ya que es el monto real facturado de la boleta.

VERIFICA PRECONDICIONES

1. Verifica que el cliente tenga una **boleta alfanumérica**.

- Selecciona el N° de cuenta desde la vista 360° y dentro del Perfil de Facturación confirma que exista una boleta alfanumérica y la fecha de vencimiento.

2. **Confirma si el cliente tiene ingresada una INHIBICIÓN DE COBRANZA**

- Desde la cuenta de Facturación, luego en la pestaña PERFILES verifica que el cliente tenga una Inhibición ingresada en la columna FECHA HASTA INHIBICIÓN COBRANZA
- Si el campo aparece en blanco, significa que no hay una inhibición ingresada

GESTIÓN

1. Ingresa una inhibición tal como se detalla en la publicación [INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA](#)

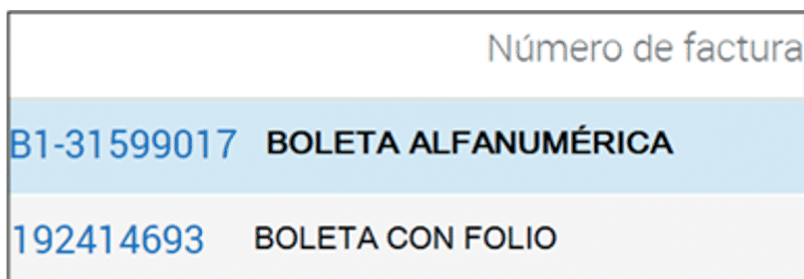
2. Ingresa un ticket a mesa de ayuda con los siguientes tópicos para que sea solucionado el caso del cliente a la brevedad (SLA máximo 48 horas hábiles):

- Aplicación: Andes
- Categoría: Boleta
- Tipo de Solicitud: No se Visualiza
- Detalle de Solicitud: Registra el N° de cuenta de facturación // Número de Boleta alfanumérica (solo la última)

Informa al cliente que su caso será escalado al área especialista. Apóyate con el siguiente script:

INFORMA

Sr. XXX lamentamos mucho la situación. Esto no refleja la experiencia que nosotros en VTR queremos que usted tenga. Hemos experimentado un inconveniente en la emisión de su boleta, el que debería estar resuelto el XX de XX (informar de acuerdo al SLA del ticket)



Facturas											
Revisar General NC Ajudo General Ajuste Dirección Cliente											
Periodo de facturación	numero de factura	importe debido	Fecha de vencimiento	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha ultimo pag	Tipo de documento	URL Factura	Estado de pago	Estado de emisión
01/04/2022 - 02/05/2022	223369348	0.00	22/05/2022	-11.806.00	-7.989.00	-14.686.00		Boleta Electrónica	http://vtrandor.vtr.cl/ign/Deuda	Emisión	7.989.00
02/05/2022 - 02/04/2022	221679902	0.00	22/04/2022	-19.537.00	-7.731.00	-14.686.00		Boleta Electrónica	http://vtrandor.vtr.cl/ign/Deuda	Emisión	7.731.00
02/02/2022 - 02/09/2022	220096872	0.00	22/09/2022	-27.526.00	-7.989.00	-14.686.00		Boleta Electrónica	http://vtrandor.vtr.cl/ign/Deuda	Emisión	7.989.00
02/01/2022 - 02/02/2022	218201387	0.00	22/02/2022	0.00	-7.989.00	-14.686.00	06/02/2022	Boleta Electrónica	http://vtrandor.vtr.cl/ign/Deuda	Emisión	7.989.00
02/12/2021 - 02/01/2022	216426956	0.00	22/01/2022	0.00	-7.989.00	-14.686.00	25/01/2022	Boleta Electrónica	http://vtrandor.vtr.cl/ign/Deuda	Emisión	7.989.00
02/11/2021 - 02/12/2021	214411416	0.00	22/12/2021	0.00	-7.989.00	-14.686.00	06/12/2021	Boleta Electrónica	http://vtrandor.vtr.cl/ign/Deuda	Emisión	7.989.00
03/10/2021 - 02/11/2021	212828049	0.00	22/11/2021	0.00	-7.989.00	-14.686.00	16/11/2021	Boleta Electrónica	http://vtrandor.vtr.cl/ign/Deuda	Emisión	7.989.00
02/09/2021 - 03/10/2021	211365224	0.00	23/10/2021	0.00	-7.989.00	-14.686.00	12/10/2021	Boleta Electrónica	http://vtrandor.vtr.cl/ign/Deuda	Emisión	7.989.00
02/08/2021 - 02/09/2021	2105819684	0.00	02/09/2021	0.00	0.00	-4.000.00		Boleta Electrónica		Sin Deuda	Error

CLIENTE DA CUENTA QUE SU BOLETA SIGUE SIN PODER VISUALIZARSE

1. Verifica en la cuenta de facturación aludida por el cliente si tiene su boleta emitida

- En este caso, da la tranquilidad al cliente que su boleta se emitió correctamente y que ya puede pagar normalmente.
- En caso que la boleta siga apareciendo con el n° de folio B1, verifica que no tenga una inhibición ingresada

TIENE INHIBICIÓN

Ingresar un ticket a mesa de ayuda con los siguientes tópicos para que sea solucionado el caso del cliente a la brevedad (SLA máximo 48 horas hábiles):

- Aplicación: Andes
- Categoría: Boleta
- Tipo de Solicitud: No se Visualiza
- Detalle de Solicitud: Registra el N° de cuenta de facturación // Número de Boleta alfanumérica (solo la última)

Informa al cliente que su caso será escalado al área especialista. Apóyate con el siguiente script:

VOZ

"Sr. XXX lamentamos mucho la situación. Esto no refleja la experiencia que nosotros en VTR queremos que usted tenga. Hemos experimentado un inconveniente en la emisión de su boleta, el que debería estar resuelto el XX de XX (informar de acuerdo al SLA del ticket)."

NO VOZ

XXX lamentamos mucho la situación. Esto no refleja la experiencia que nosotros en VTR queremos que tengas. Hemos experimentado un inconveniente en la emisión de tu boleta, el que debería estar resuelto el XX de XX (informar de acuerdo al SLA del ticket)."

NO TIENE INHIBICIÓN

Ingresar un ticket a mesa de ayuda con los siguientes tópicos para que sea solucionado el caso del cliente a la brevedad (SLA máximo 48 horas hábiles):

- Aplicación: Andes
- Categoría: Boleta
- Tipo de Solicitud: No se Visualiza
- Detalle de Solicitud: Registra el N° de cuenta de facturación // Número de Boleta alfanumérica (solo la última)

Informa al cliente que su caso será escalado al área especialista. Apóyate con el siguiente script:

VOZ

"Sr. XXX lamentamos mucho la situación. Esto no refleja la experiencia que nosotros en VTR queremos que usted tenga. Hemos experimentado un inconveniente en la emisión de su boleta, el que debería estar resuelto el XX de XX (informar de acuerdo al SLA del ticket).

NO VOZ

XXX lamentamos mucho la situación. Esto no refleja la experiencia que nosotros en VTR queremos que tengas. Hemos experimentado un inconveniente en la emisión de tu boleta, el que debería estar resuelto el XX de XX (informar de acuerdo al SLA del ticket).

Perfil de facturación

Estado: ● 1 de más de 14

Resumen del saldo

Refrescar

Saldo: 28.990,00 | Saldo a pagar: 28.990,00

Ajustes/pagos no aplicados: 0,00

Disputas no resueltas: 0,00

Movimientos no facturados: 0

Facturas

Refrescar | Generar NC Ajuste | Generar Ajuste Dirección Cliente

Numero de factura	Periodo de facturación	Importe	Fecha de vencimiento	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pago	Tipo de documento	URL Facturas	Estado de
B112144845	10/09/2022 - 10/10/2022	28.990,00	30/10/2022	0,00	0,00	-5.980,00		Factura Electrónica	http://condor.vtr.cl/Deuda	Adeudada
B017058	10/08/2022 - 10/09/2022	0,00	30/09/2022	0,00	-29.990,00	-35.970,00	28/09/2022	Factura Electrónica	http://condor.vtr.cl/Deuda	Pagada

Observamos que este cliente tiene una boleta alfanumérica entre el 10 de sept a 10 octubre

Andes

Cuenta 12031168888 | Perfil de cliente 12031168888 | Factura

Perfil de facturación

Cuenta de facturación: 12031168888 | Estado del perfil de facturación: Activo

Método de pago: Medio Pago no C | Comentarios:

Facturas

Refrescar | Generar NC Ajuste | Generar Ajuste Dirección Cliente

Numero de factura	Periodo de facturación	Importe	Fecha de vencimiento	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pago	Tipo de documento	URL Facturas	Estado de
B144391	10/09/2022 - 10/10/2022	28.990,00	30/10/2022	0,00	0,00	-5.980,00		Factura Electrónica	http://condor.vtr.cl/Deuda	Pagada
B017058	10/08/2022 - 10/09/2022	0,00	30/09/2022	0,00	-29.990,00	-35.970,00	28/09/2022	Factura Electrónica	http://condor.vtr.cl/Deuda	Pagada
7942352	10/07/2022 - 10/08/2022	0,00	30/08/2022	0,00	-28.990,00	-35.970,00	31/08/2022	Factura Electrónica	http://condor.vtr.cl/Deuda	Pagada
7523828	10/06/2022 - 10/07/2022	0,00	30/07/2022	0,00	-28.990,00	-35.970,00	01/08/2022	Factura Electrónica	http://condor.vtr.cl/Deuda	Pagada

Ahora, aparece la misma boleta, pero con el folio correspondiente, por ende, ya puede ser visualizada y pagada normalmente

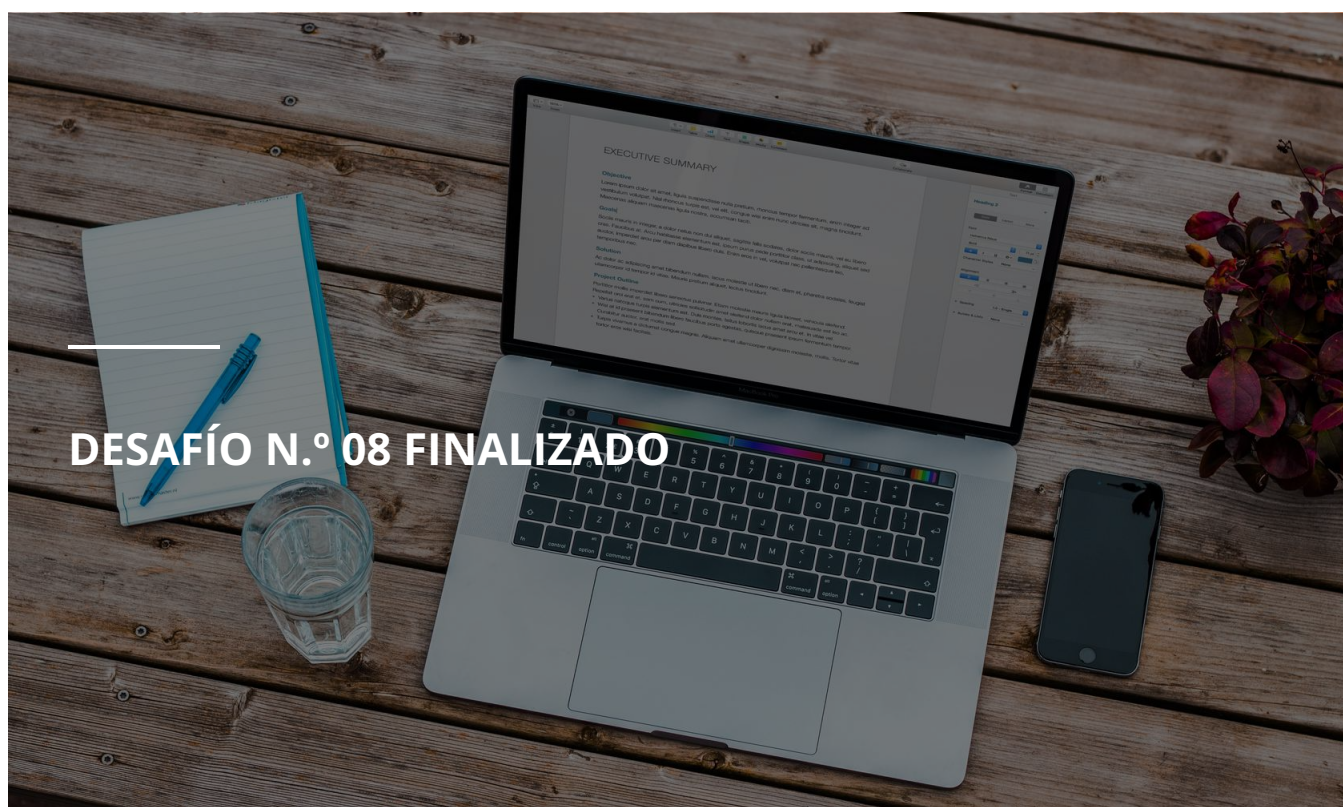


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 08 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
08!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR