



MANQUEHUE PROCESO BLOQUEO SELECTIVO DE CARRIER

En conformidad al Decreto Supremo N° 44, del 2014, de los Ministerios de Transporte y Telecomunicaciones y Economía, Fomento y Turismo, el presente documento describe el procedimiento y los medios disponibles por GTD Manquehue S.A., para realizar la habilitación o inhabilitación selectiva de planes comercializados por los portadores.

Condiciones de la solicitud.

Debe ser realizada por el titular de la cuenta.

Un tercero, presentando poder simple más fotocopia de cedula de identidad del titular.

Medios disponibles/ Canales de Recepción.

Atencion Telefónica : Vía Plataforma comercial de Call Center.
Fono: 600 950 5000 opción Asistencia Comercial.

Atencion Presencial : Directamente en Oficinas Comerciales

Disposiciones Generales.

De ser un mismo portador, el proceso de habilitar o inhabilitar podrá ser realizado solo una vez por ciclo de facturación.

La activación del "Bloqueo selectivo de carrier" en lo que respecta la habilitación o inhabilitación, tendrá un tiempo máximo de implementación de 01 día hábil desde la fecha de solicitud.

Una vez concluido el plazo antes descrito, se impedirá el cobro de cualquier cargo asociado a planes que el portador pretenda cobrar.

Descripción del procedimiento.

Vía los medios disponibles antes descritos, el suscriptor de la cuenta podrá efectuar una solicitud de bloqueo selectivo de carrier, específicamente habilitar o inhabilitar los planes comercializados por determinados portadores.

Para tal efecto, el Suscriptor será atendido por un ejecutivo comercial, quien procederá en una primera instancia a validar la calidad de titular del servicio, de ser éste efectivo, se generarán las condiciones necesarias para la continuidad del flujo de la solicitud.

Respecto al requerimiento descrito por el suscriptor, éste debe manifestar la intención de habilitar o inhabilitar uno o más portadores, para lo cual el ejecutivo validará la aceptación telefónica dejando un registro de grabación audible con dicho manifiesto y adicionalmente la confirmación de recepción del "Comprobante de Bloqueo selectivo de carrier", que previamente fue enviado a su correo personal. Por otra parte, en una atención presencial, la firma directa del comprobante cumple con lo estipulado.

Cabe señalar que, a modo de resguardo de las partes, el ejecutivo comercial procederá a la ejecución de la solicitud solamente si las condiciones precedentes se encuentran en conformidad, para ello vía sistema CRM de la compañía, dicha solicitud se concretará haciendo efectiva en día hábil siguiente de la fecha de solicitud.

Finalmente y concluyendo el desarrollo de la atención, ejecutivo comercial procederá a emitir y disponer al titular de la cuenta el comprobante con su "número único de solicitud", el cual será efectivo por medio electrónico o bien una copia que será entregada presencialmente en cualquiera de nuestras oficinas comerciales.