

SECCIÓN SERVICIOS AL CLIENTE

Nivel Jerárquico: "F"

Sigla: GC/AAC1

CUA: 2365

1. SUBORDINACIÓN

La Sección Servicios al Cliente está subordinada al Departamento de Atención al Cliente.

2. ATRIBUCIONES

- 2.1. Atender y orientar al cliente en forma personalizada en oficinas de la ANDE en lo relacionado a consultas, reclamos y/o solicitudes de servicios en Baja Tensión (BT) establecidos en la gestión comercial.
- 2.2. Realizar impresión de facturas sustitutivas según requerimiento del cliente.
- 2.3. Procesar solicitudes de abastecimiento de energía eléctrica en Baja Tensión (BT), para la conexión nueva, aumento y reducción de carga, actualización de nombre, cambio de sitio del medidor, cambio de categoría tarifaria, reposición del servicio de energía eléctrica, división de instalación, suministros eventuales, cambio de dirección para remisión de factura, cambio de titular de pago y otros.
- 2.4. Procesar solicitudes de servicios de Baja Tensión (BT), relacionado a trifasicación de línea, extensión de línea, instalación de alumbrado público, consulta previa, traslado de poste, averías de electrodomésticos, revisión especial de medidores, reclamaciones por Baja Tensión (BT), adjudicación de catastro, certificado de escribanía, otros.
- 2.5. Realizar acuerdos a plazos (fraccionamiento), generar órdenes de trabajo (OT) en el Sistema de Gestión Comercial (OPEN-SGC), para su incorporación al proceso de corte y anulación del proyecto de corte, trámites de devolución de la garantía de consumo, trámites para el cobro de extensiones de líneas en Baja Tensión (BT) y cobro parcial de facturas.
- 2.6. Generar en el Sistema de Gestión Comercial (OPEN-SGC), crédito y débito por pago indebido en el suministro correspondiente.
- 2.7. Generar órdenes de trabajo (OT) en el Sistema de Gestión Comercial (OPEN-SGC) para gestionar los procesos de contratación de servicios de abastecimiento de energía eléctrica, responder a las solicitudes y reclamos de los clientes, tales como: exceso de consumo, verificación de lectura del medidor, de actividad (para cambio de categoría), de cuenta corriente catastral, cambio de medidor, de acometida, colocaciones de medidor y otros.