

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 05 Memorándum: GC/ADC/58/2020 Fecha: 12/2020 Página: 1
	Módulo: Atención al Cliente	Código: PA0210	
	Instrucción de Procedimiento: Reclamaciones por Daños de Artefactos Eléctricos.		

RECLAMACIONES POR DAÑOS DE ARTEFACTOS ELECTRICOS

ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Diciembre 2020
----------------------	-----------------------------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 05 Memorándum: GC/ADC/58/2020 Fecha: 12/2020 Página: 2
	Módulo: Atención al Cliente	Código: PA0210	
	Instrucción de Procedimiento: Reclamaciones por Daños de Artefactos Eléctricos.		

1. INTRODUCCION

1.a Descripción

Este procedimiento describe la operativa a seguir para resolver un reclamo por daños de artefactos eléctricos presentado por un Cliente de la Empresa.

1.b Responsabilidades

- **Atención al Cliente:** Dpto. Atención al Cliente o Responsable del área correspondiente de la Agencia Regional.
 - Atender la reclamación por daños de artefactos eléctricos e informar requisitos.
 - Recepcionar la solicitud del cliente, ya sea presencial o electrónica, llenada con los datos requeridos, adjunto los presupuestos de los artefactos dañados
 - Ingresar, en el sistema, los datos de la reclamación.
 - Generar dos Ordenes de Trabajo (Reclam. por avería electrodomésticos e Inspección instalación servicio individual)
 - Recepción de los informes del sector de Centro Técnico y del sector de Distribución. Para los casos de condiciones climáticas adversas y potencia del contrato no actualizada, se le otorga al Departamento de Atención al Cliente, la potestad de dictaminar como improcedente el reclamo, sin ya la necesidad de ser analizados en la reunión del comité multisectorial, emitiendo la comunicación vía nota respuesta.
 - Programar la verificación y análisis de los informes por el Comité Multisectorial para el Tratamiento de los Expedientes de Reclamos sobre Averías de Electrodomésticos y Artefactos eléctricos, de la Capital y Agencias Regionales.
 - Nota respuesta caso improcedente el reclamo.
- **Distribución:** Dpto. de Operación de Distribución Capital o Responsable del área correspondiente de la Agencia Regional
 - Verificar si hubo incidencia en las líneas en la fecha de la reclamación
 - Contactar con el cliente para coordinar la visita al inmueble.
 - Inspeccionar el inmueble.
 - Resolver la O/T de Reclamación
 - Actualizar en el Sistema la O/T con lo resuelto de la Inspección realizada
- **Centro Técnico:** Dpto. Centro Técnico Comercial o Responsable del área correspondiente de la Agencia Regional
 - Inspeccionar el inmueble, verificación de la Instalación y de los artefactos dañados.
 - Enviar planilla de informe de verificación de instalación y de los artefactos dañados a Atención al Cliente.

ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Diciembre 2020
----------------------	-----------------------------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 05 Memorándum: GC/ADC/58/2020 Fecha: 12/2020 Página: 3
	Módulo: Atención al Cliente	Código: PA0210	
	Instrucción de Procedimiento: Reclamaciones por Daños de Artefactos Eléctricos.		

- **Comité Multisectorial**
 - Tratar los Expedientes de Reclamos sobre Averías de Electrodomésticos y Artefactos eléctricos, de la Capital y Agencias Regionales.
 - Analizar y emitir el dictamen correspondiente.
- **Gerencia Comercial**
 - Autorizar o no el pago o solicitar parecer a la Asesoría Legal.
- **Asesoría Legal**
 - Emitir dictamen legal sobre los casos solicitados por la Gerencia Comercial.
- **Gerencia Financiera**
 - Gestionar el pago, según procedimiento financiero.

1.c Referencias

- La Institución no asumirá la responsabilidad por los daños que pudieran ser ocasionados en las siguientes circunstancias:
 - 1- Condiciones climáticas adversas (tormenta, descarga atmosférica, lluvias y/o algún otro motivo).
 - 2- Daños ocasionados por terceros (choque de vehículo, objeto extraño contra la red eléctrica).
 - 3- En los casos en que la potencia contratada/reservada no esté actualizada.
 - 4- Irregularidades en las instalaciones internas del cliente.
 - 5- Cortes programados.
- Documentos:
 - Comunicación de Avería de Electrodoméstico.
 - Presupuesto de Reparación de firmas/empresas reconocidas en el mercado nacional, debidamente elaboradas, con membrete de la firma y con la debida suscripción y fecha.
 - Si el electrodoméstico resultare irreparable, adjuntar el informe del Técnico responsable y 3 (tres) Presupuestos por cada electrodoméstico igual o similar al inutilizado.
 - Catálogo de precios de electrodomésticos y artefactos eléctricos de firmas/empresas reconocidas en el mercado nacional (del año de presentación).
 - Ley 1334 “De Defensa del Consumidor y el Usuario”
 - Ley 4679 “Reglamento de Trámites Administrativos (RTA)”

ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Diciembre 2020
----------------------	-----------------------------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 05 Memorándum: GC/ADC/58/2020 Fecha: 12/2020 Página: 4
	Módulo: Atención al Cliente	Código: PA0210	
	Instrucción de Procedimiento: Reclamaciones por Daños de Artefactos Eléctricos.		

2. OPERATIVA

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Atención al Cliente	<p>Recibir la solicitud de reclamación por daños presentada por el Cliente.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La solicitud se puede presentar en el formulario de reclamo por Daños firmado por titular de contrato, adjunto con los presupuestos a nombre del reclamante y los datos requeridos para los informes correspondientes del evento ocurrido, se ingresan los datos en el sistema, se generan las órdenes de trabajo, y se solicita la firma en una copia en el impreso emitido (dos copias) por el sistema, y la otra se entrega al cliente como comprobante. - La solicitud se puede presentar desde la web de la institución o la APP, adjuntando el Formulario de Comunicación de Avería de Electrodomésticos firmado por titular de contrato, adjunto con la fotografía o el video del medidor, los presupuestos a nombre del reclamante y los datos requeridos para los informes correspondientes del evento ocurrido, los mismos están disponibles en el Sistema Integral de Gestión ANDE (SIGA). -La solicitud debe ser presentada hasta 45 días posteriores a lo acontecido, ingresando la fecha y hora del evento por el Titular de contrato o con autorización escrita y firmada por el titular con fotocopia de cédula, en caso de fallecimiento presentar documentos de Sucesión para actualización. -Caso el monto total del presupuesto de reparación o de compra supere el importe de 3 salarios mínimos legales, el Cliente debe presentar 3 (tres) presupuestos, caso contrario 1(uno) solo presupuesto de los artefactos dañados. -En caso que el/los artefacto/s resultaren irreparables, el cliente debe anexar un informe técnico que indique la condición y 3 (tres) presupuestos de firmas/empresas del rubro reconocidas en el mercado nacional, cotizando el aparato similar al que resultó inservible. -La presentación de los documentos debe realizarse en el transcurso de la reclamación. - Informar al cliente que para que se efectúe el pago no debe tener deuda y el contrato debe estar actualizado. 	C.I. del Titular del Contrato
20	Atención al Cliente	Ingresar los datos de la reclamación en el sistema, indicando la fecha, hora y motivo porque se produjo el daño.	

ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Diciembre 2020
----------------------	-----------------------------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 05 Memorándum: GC/ADC/58/2020 Fecha: 12/2020 Página: 5
	Módulo: Atención al Cliente	Código: PA0210	
	Instrucción de Procedimiento: Reclamaciones por Daños de Artefactos Eléctricos.		

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
30	Atención al Cliente	Generar las ordenes de trabajo: <ul style="list-style-type: none"> a) Generar una actividad que corresponda a una Orden de Trabajo por Daños indicando en la descripción los datos del reclamo (Reclam. por avería electrodomésticos). b) Generar una actividad que corresponda a una Orden de Trabajo de Inspección instalación servicio individual. 	
40	Atención al Cliente	Presencial: Imprimir comprobante de la reclamación y entregar el original al Cliente, solicitando firma del reclamante en la copia, para archivarlo en la carpeta de reclamaciones pendientes de resolver, con antecedentes. Electrónica: comunicar al cliente, vía telefónica o correo, que su reclamo se encuentra en tratamiento. Nota: Presencial: Si el cliente presentó la solicitud, se archiva con la copia del reclamo impreso.	
50	Distribución	Imprimir la Orden de Trabajo.	
60	Distribución	Verificar si hubo incidencias en las líneas en la fecha de la reclamación y si el cliente realizó reclamo. Nota: Verificar e informar si los daños se originaron por deficiencia en el servicio de ANDE o por las siguientes circunstancias: <ul style="list-style-type: none"> 1- Condiciones Climáticas adversas, 2- Daños ocasionados por terceros, ó 3- Irregularidad en la instalación interna del Reclamante. 4- Cortes Programados en la Red de Distribución 	
70	Distribución	Resolver la orden de trabajo y remitir informe a Atención al Cliente, con el resultado de la verificación. PASAR A LA ACCION 100. Nota: El periodo máximo para Distribución para verificación e informe es de 5 días hábiles a partir de la recepción del documento.	

ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Diciembre 2020
----------------------	-----------------------------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 05 Memorándum: GC/ADC/58/2020 Fecha: 12/2020 Página: 6
	Módulo: Atención al Cliente	Código: PA0210	
	Instrucción de Procedimiento: Reclamaciones por Daños de Artefactos Eléctricos.		

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
80	Centro Técnico	Imprimir la Orden de Trabajo e inspeccionar el inmueble y verificar el/los artefacto/s dañado/s. Nota: - La inspección incluye: la revisión visual de la instalación eléctrica, los artefactos dañados y la posible causa según cliente. - Informar en una planilla los datos del relevamiento de la instalación, electrodomésticos averiados y la llave termomagnética instalada.	PO0130
90	Centro Técnico	Resolver la Orden de trabajo y Remitir informe a Atención al Cliente con el resultado de la verificación Nota: El periodo máximo para Centro Técnico para verificación e informe es de 5 días hábiles a partir de la generación de la orden de trabajo de inspección.	PO0090
100	Atención al Cliente	Recibir informes emitidos por Centro Técnico y Distribución. a) Si el Resultado del informe indica acontecimientos señalados en el punto 1.c Referencia y cuya detección es producida en virtud a un análisis administrativo/comercial como ser: <ol style="list-style-type: none"> 1. Condiciones climáticas adversas. 2. Potencia del contrato no actualizada. <p style="text-align: center;">PASAR A LA ACCIÓN 200.</p> Nota: Para estos casos se le otorga al Departamento de Atención al cliente, la potestad de dictaminar como improcedente el reclamo, sin ya la necesidad de ser analizados en la reunión del comité multisectorial, emitiendo comunicación vía nota respuesta. b) Analizar los presupuestos adjuntos a las reclamaciones con los catálogos de precios de los artefactos eléctricos de casas comerciales reconocidas en el ramo. PASAR A LA ACCION 110.	

ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Diciembre 2020
----------------------	-----------------------------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 05 Memorándum: GC/ADC/58/2020 Fecha: 12/2020 Página: 7
	Módulo: Atención al Cliente	Código: PA0210	
	Instrucción de Procedimiento: Reclamaciones por Daños de Artefactos Eléctricos.		

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
110	Atención al Cliente	Programar reunión para el análisis de los informes por el Comité Multisectorial según Resolución vigente. Nota: El periodo máximo de procesamiento de la solicitud por Atención al Cliente es de 12 días hábiles a partir de la presentación de la solicitud del cliente.	Ley N° 1334 Ley N° 4679
120	Comité Multisectorial	Realizar el análisis técnico, comercial y administrativo y emitir parecer correspondiente. Nota: En caso que se sugiera procedente, debe informar el monto de la indemnización atendiendo a la documentación presentada. El Comité Multisectorial deberá expedirse en 1 día hábil (día de reunión).	
130	Gerencia Comercial	Recibir dictamen de la reclamación en el formulario: a) Decide Procedente: autoriza el pago. PASAR A LA ACCION 150. b) Decide Improcedente: se remite al Dpto. de Atención al cliente para la elaboración de la nota respuesta. PASAR A LA ACCION 200. c) Requiere parecer de la Asesoría Legal. PASAR A LA ACCION 140. Nota: El periodo máximo para que la Gerencia Comercial se expida es de 4 días hábiles . Los casos especiales que pueden ser remitidos a la Asesoría legal son: <ul style="list-style-type: none"> - Montos elevados. - Solicitud de Reconsideración del afectado. - No pueda determinarse la persona a quién pagar. - Cuando el Gerente Comercial considere necesario. 	
140	Asesoría Legal	Emitir Dictamen del caso solicitado por la Gerencia Comercial, y remitir a la Gerencia Comercial. Nota: El periodo máximo para que la Asesoría Legal se expida es de 3 días hábiles .	
150	Gerencia Comercial	Enviar informe a la Gerencia Financiera. Especificando las condiciones del pago.	

ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Diciembre 2020
-----------------------------	------------------------------------	--

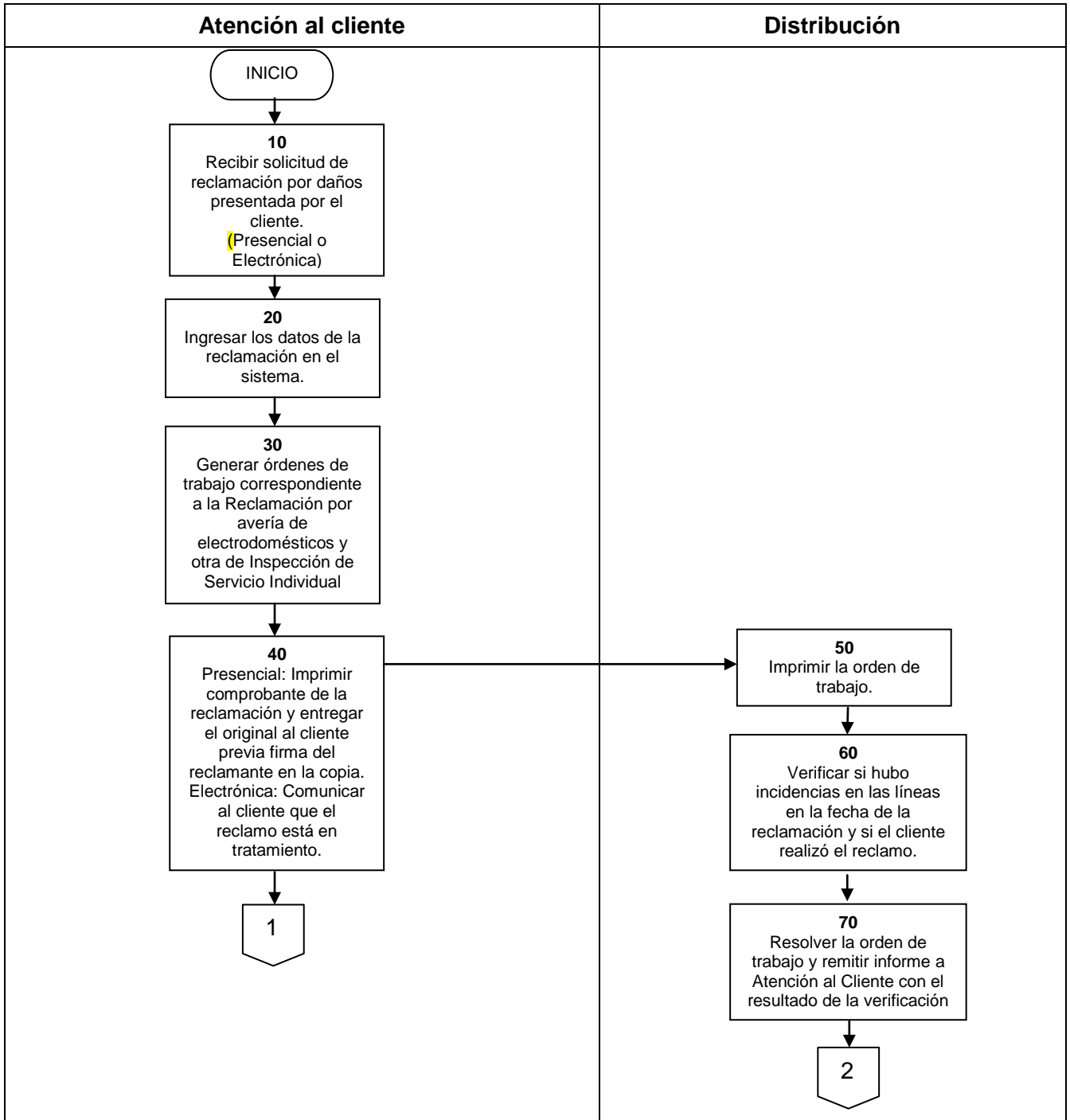
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 05 Memorándum: GC/ADC/58/2020 Fecha: 12/2020 Página: 8
	Módulo: Atención al Cliente	Código: PA0210	
	Instrucción de Procedimiento: Reclamaciones por Daños de Artefactos Eléctricos.		

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
160	Gerencia Financiera	Gestionar el pago, según procedimiento Financiero	
170	Egresos	Informar al cliente y solicitar factura de energía eléctrica del último mes abonada: a) El cliente no presenta factura pagada. PASAR A LA ACCION 180. b) El cliente presenta factura pagada. PASAR A LA ACCION 190.	
180	Egresos	Solicitar al cliente el pago de la deuda vencida en facturas de energía eléctrica.	
190	Egresos	Realizar el pago por avería de electrodomésticos al cliente, solicitar firma de conformidad y Archivar los antecedentes. FIN DEL PROCEDIMIENTO. Nota: El procesamiento del pago no debe superar los 8 días hábiles en el área de la Gerencia Financiera.	
200	Atención al Cliente	Recibir los antecedentes enviados por la Gerencia Comercial y preparar Nota respuesta de comunicación al cliente explicando las razones por las cuales el reclamo es improcedente. Enviar vía jerárquica la nota respuesta para la remisión al cliente.	
210	Secretaría General	Enviar la Nota Respuesta y remitir una copia a Atención al Cliente. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
220	Atención al Cliente	Archivar documentación/antecedentes con copia de la nota respuesta remitido al cliente. Remitir para archivo en carpeta de Reclamaciones resueltas improcedentes.	
230	Atención al Cliente	Realizar las verificaciones pertinentes según lo resuelto en cada reclamación y cierra con la actividad resuelta procedente y/o improcedente. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	

ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Diciembre 2020
----------------------	-----------------------------	--

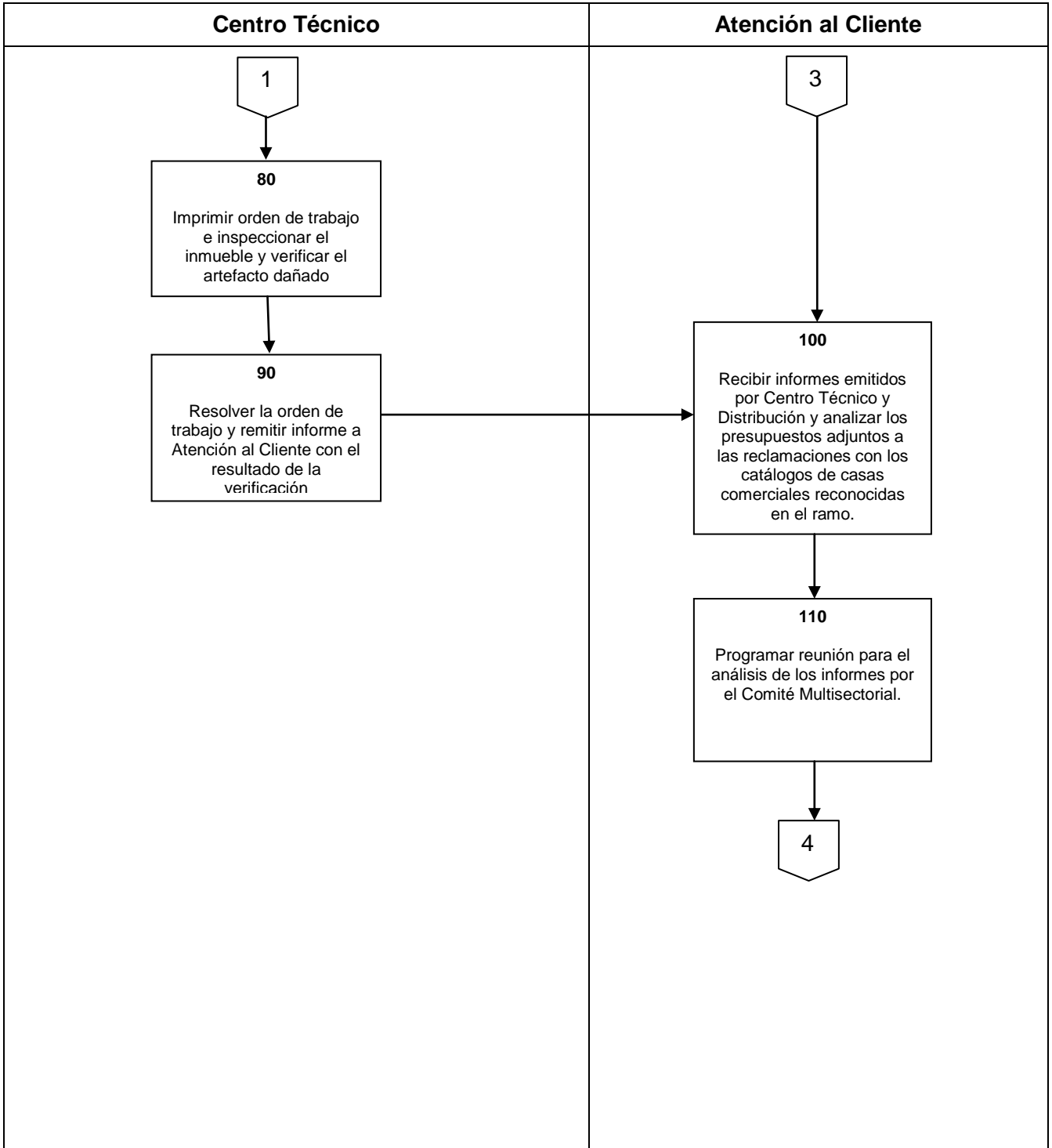
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 05 Memorándum: GC/ADC/58/2020 Fecha: 12/2020 Página: 9
	Módulo: Atención al Cliente	Código: PA0210	
	Instrucción de Procedimiento: Reclamaciones por Daños de Artefactos Eléctricos.		

3. FLUJOGRAMA



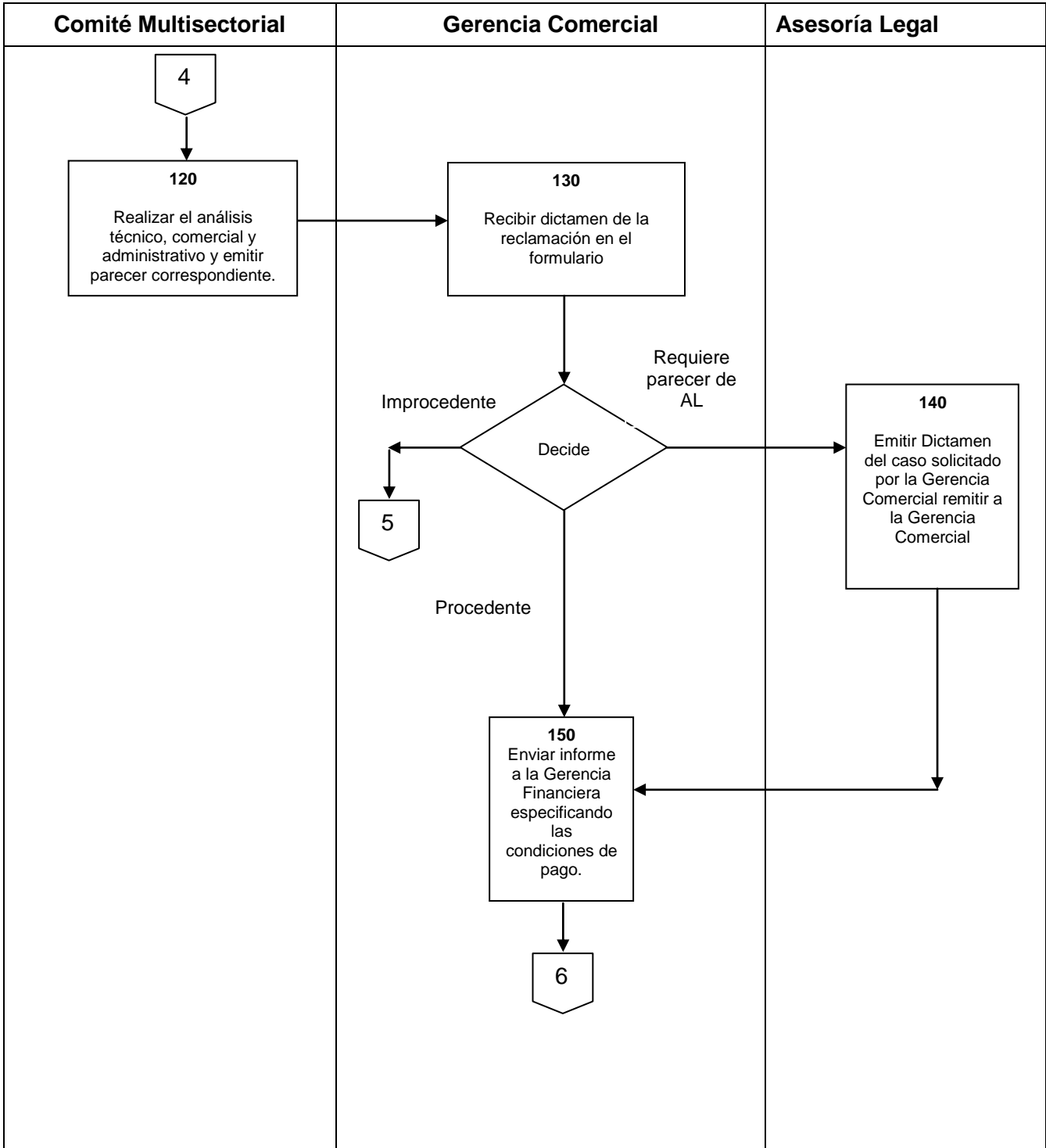
ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Diciembre 2020
-----------------------------	------------------------------------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 05 Memorándum: GC/ADC/58/2020 Fecha: 12/2020 Página: 10
	Módulo: Atención al Cliente	Código: PA0210	
	Instrucción de Procedimiento: Reclamaciones por Daños de Artefactos Eléctricos.		



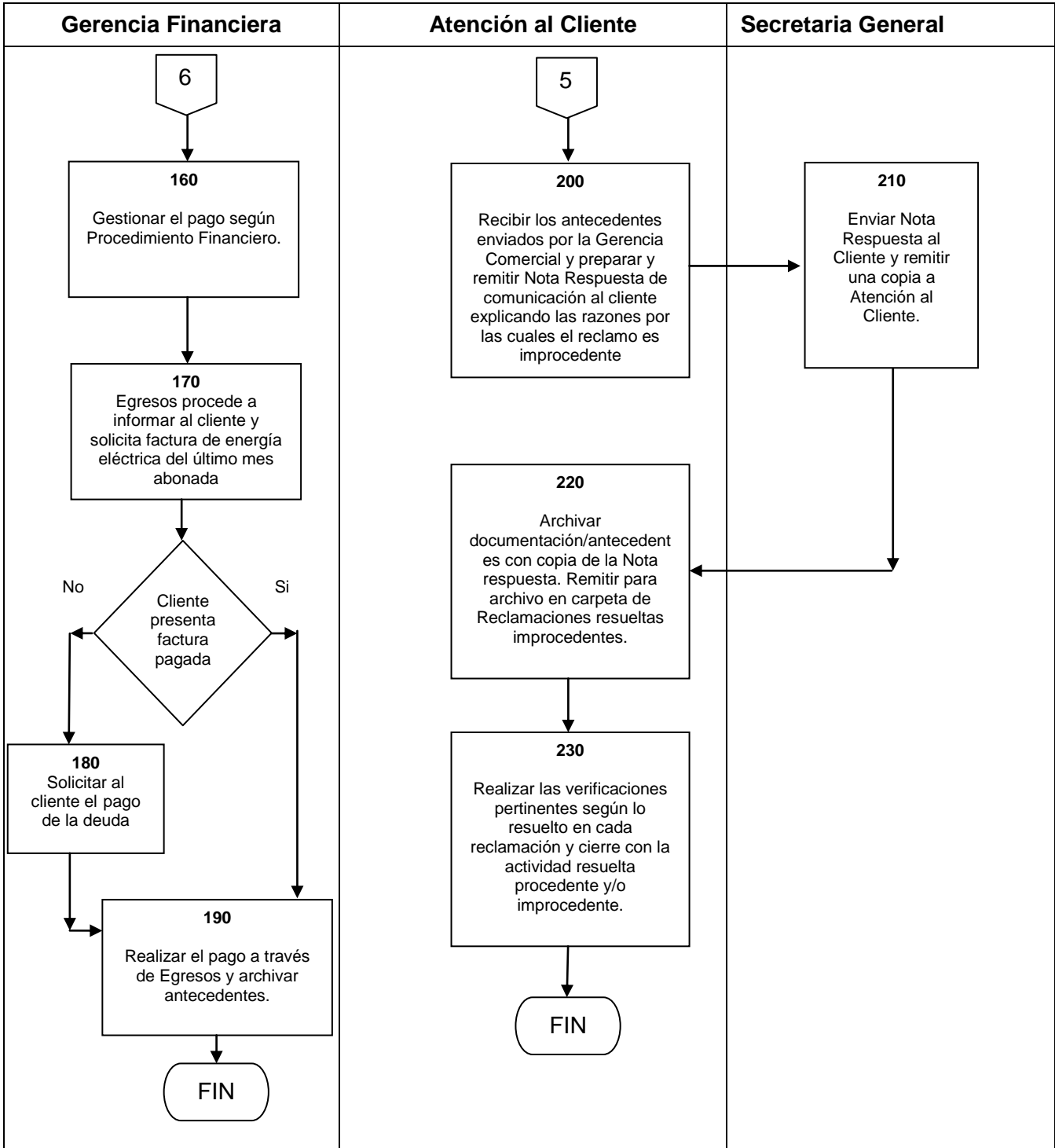
ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Diciembre 2020
----------------------	-----------------------------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 05 Memorándum: GC/ADC/58/2020 Fecha: 12/2020 Página: 11
	Módulo: Atención al Cliente	Código: PA0210	
	Instrucción de Procedimiento: Reclamaciones por Daños de Artefactos Eléctricos.		



ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Diciembre 2020
----------------------	-----------------------------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 05 Memorándum: GC/ADC/58/2020 Fecha: 12/2020 Página: 12
	Módulo: Atención al Cliente	Código: PA0210	
Instrucción de Procedimiento: Reclamaciones por Daños de Artefactos Eléctricos.			



ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Diciembre 2020
----------------------	-----------------------------	--