

SECCIÓN ATENCIÓN DE RECLAMOS DE ENERGÍA

Nivel Jerárquico: “F”

Sigla: GC/DAD3

CUA: 1807

1. SUBORDINACIÓN

La Sección Atención de Reclamos de Energía está subordinada al Departamento de Atención a Distancia.

2. ATRIBUCIONES

- 2.1. Recepcionar y/o derivar reclamos y/o consultas por la interrupción del suministro de energía eléctrica, inconvenientes de alumbrado público y/o situaciones relacionadas al Sistema Eléctrico de Distribución (SED).
- 2.2. Elaborar, proponer e implementar acciones operativas para la atención eficiente y eficaz al cliente respecto a reclamos de energía eléctrica.
- 2.3. Informar a los clientes con relación a la situación de sus reclamos y/o solicitudes realizadas.
- 2.4. Alcanzar los índices de atención preestablecidos y los objetivos operacionales propuestos para el sector.
- 2.5. Establecer la programación de turnos rotativos establecidos para la eficiente atención de reclamos originados por clientes situados en el área de cobertura.
- 2.6. Proporcionar información a la Sección Control y Seguimiento de Reclamos a efectos de llevar el control de la información estadística y el seguimiento de las consultas y/o reclamos recepcionados respecto interrupción del suministro de energía eléctrica, inconvenientes de alumbrado público y/o situaciones relacionadas al Sistema Eléctrico de Distribución (SED).
- 2.7. Detectar oportunidades de mejora continua del Sistema de Recepción de Reclamos y proponer acciones de implementación.