

## SECCIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE HORQUETA

Nivel Jerárquico. "F"

Sigla: DR/ARC6

CUA: 2224

### 1. SUBORDINACIÓN

La Sección Servicio de Atención al Cliente Horqueta está subordinada a la Agencia Regional Concepción.

### 2. ATRIBUCIONES

- 2.1. Procesar solicitudes varias, gestionar servicios de cajas a través de las Agencias y bocas de cobranzas, así como recepcionar reclamos relacionados a la gestión comercial y de distribución en su ámbito de influencia.
- 2.2. Atender reclamos relacionados a servicios de energía eléctrica en Baja Tensión (BT) y en Media Tensión (MT), instalación, reparación y mantenimiento de Alumbrado Público (AP), así como extensiones de líneas de distribución en su ámbito de influencia.
- 2.3. Generar Orden de Trabajo (OT) para su incorporación y anulación del proceso de corte.
- 2.4. Realizar impresión de duplicado de factura de consumo de energía eléctrica.
- 2.5. Comunicar a la Sección de Distribución Regional afectada, casos de sustracción de energía eléctrica detectadas en el terreno.
- 2.6. Reparar cable suelto en Media Tensión (MT), a excepción de líneas troncales.
- 2.7. Reparar cables sueltos y de falsos contactos eléctricos en la red de distribución en Baja Tensión (BT) y acometidas.
- 2.8. Realizar reposición de fusibles de Baja Tensión (BT) y/o Media Tensión (MT) en puestos de distribución de la ANDE, previa verificación.
- 2.9. Realizar reposición de fusibles en derivación de líneas, arranques de acometidas y/o puestos de entrega de Media Tensión (MT), previa verificación.
- 2.10. Efectuar aislación de contactos eléctricos accidentales, en la red de distribución en Baja Tensión (BT) y/o Media Tensión (MT).
- 2.11. Efectuar cortes de ramas en Baja Tensión (BT) de carácter correctivo.

- 2.12.** Relevar e informar referente a datos de postes rotos, equipos de distribución y otras irregularidades detectadas en el terreno.
- 2.13.** Cambiar cruceta de Baja Tensión (BT).
- 2.14.** Reparar cables sueltos y de falsos contactos eléctricos, en la red de distribución en Baja Tensión (BT) y acometidas.
- 2.15.** Coordinar con las Secciones de Distribución y con el Centro de Control y Supervisión de la zona, los cierres y apertura de alimentadores y transformadores en su área de influencia.

**DIRECTOR DE GESTIÓN REGIONAL**