

GESTIÓN DE ATENCIÓN DE RECLAMOS EN EL SISTEMA ELÉCTRICO DE DISTRIBUCIÓN

1. FINALIDAD

Esta Instrucción establece los conceptos, el alcance, las condiciones, las responsabilidades y el procedimiento relativos a la atención de reclamos en el Sistema Eléctrico de Distribución, a fin de lograr la continuidad y confiabilidad del suministro de energía eléctrica.

2. CONCEPTOS

2.1. Acometida en Media Tensión: Es la derivación desde la línea de distribución de ANDE de 23 kV hasta el punto de medición o entrega, incluido éste y sus elementos de soporte, protección y medición.

2.2. Acometida en Baja Tensión: Es la derivación desde la línea de distribución de ANDE de 220/380V, hasta el medidor, incluido éste y sus elementos de protección y soporte. Comprende el servicio, la entrada y medición.

a. Servicio: Consiste en la conexión eléctrica desde el punto de toma de energía de la red, hasta la parte externa de la propiedad del cliente o usuario, sobre la calle y vereda respectiva, en el punto escogido para la entrada de energía.

b. Entrada: Consiste en la conexión eléctrica entre el servicio y el equipo de medición.

c. Medición: Consiste en la determinación del consumo de energía eléctrica del cliente o usuario en kilovatios (Kwh), empleando para ello instrumentos y métodos especificados (medidor).

2.3. Alimentadores: Son las líneas o conductores de Media Tensión (MT) en 23 kV, las cuales transmiten energía eléctrica desde las Subestaciones de potencia, desde la posición del equipo principal hasta los Transformadores de distribución. Los conductores van soportados en postes cuando se trata de instalaciones aéreas y en ductos cuando se trata de instalaciones subterráneas. Se componen de la línea troncal y derivaciones.

2.4. Línea Troncal en MT: Es el tramo de mayor capacidad del Alimentador de 23 kV que trasmite energía eléctrica desde la Subestación de potencia a las derivaciones. En los sistemas de distribución, estos conductores son de mayor sección dependiendo del valor de la densidad de carga.

2.5. Línea de Derivación en MT: Es la parte del Alimentador de distribución de 23.000/13.200 kV energizado a través de una línea troncal, en la cual van conectados los transformadores de distribución y servicios particulares suministrados en media tensión. Normalmente son de menor sección que la troncal.

- 2.6. Atención al Cliente/ Usuario:** Es la acción de atender en forma personalizada, vía telefónica o virtual los planteamientos e inquietudes de los clientes o usuarios, orientando, canalizando y respondiendo consultas o reclamaciones de los mismos.
- 2.7. Cliente:** Se refiere a aquella persona física o jurídica que ha suscrito un contrato de servicio de suministro de energía eléctrica con la ANDE.
- 2.8. Tensión de Abastecimiento:** Es la tensión eléctrica nominal en la cual la ANDE entrega la energía eléctrica al cliente. En la ANDE, las tensiones de abastecimiento normalizadas son:
- a) Tensiones trifásicas (entre fases)
 - Muy Alta Tensión: 500.000 y 220.000 Voltios
 - Alta Tensión: 66.000 Voltios
 - Media Tensión: 23.000 / 13.200 Voltios
 - Baja Tensión: 220/380 Voltios
 - b) Tensiones monofásicas (entre fases y neutro)
 - Media Tensión: $23.000 / \sqrt{3}$ Voltios
 - Baja Tensión: $380 / \sqrt{3}$ Voltios
- 2.9. Mantenimiento:** Conjunto de acciones necesarias para que las líneas y sus componentes sean conservados (preventivo), reparados o cambiados (correctivo) de modo que permanezcan en condiciones satisfactorias de servicio u operaciones.
- 2.10. Sistema Eléctrico de Distribución (SED):** Conjunto de instalaciones físicas relacionadas con el servicio de suministro de energía eléctrica a los clientes.
- 2.11. Continuidad:** Consiste en la prestación ininterrumpida del servicio eléctrico.
- 2.12. Confiabilidad:** Es la capacidad y seguridad del sistema eléctrico que garantiza el suministro de energía eléctrica, dentro de parámetros normalizados de tensión y frecuencia.
- 2.13. Instalaciones:** Conjunto de componentes e infraestructuras electromecánicas y civiles necesarias para la provisión del servicio eléctrico.
- 2.14. Maniobras:** Cambio en la configuración eléctrica de un circuito, realizada en forma manual o automática (local o a distancia).
- 2.15. Priorización de Reclamos:** Consiste en el ordenamiento de una secuencia de atención de reclamos por corte de energía en el Sistema Eléctrico de Distribución (SED) respecto de otra, dada por la importancia relativa de un evento.
- 2.16. Evento:** Consiste en un hecho o contingencia que puede ocasionar interrupción del servicio o perturbación del Sistema Eléctrico de Distribución (SED).
- 2.17. Emergencias:** Son las situaciones anormales o no esperadas que comprometen el funcionamiento y seguridad de las redes eléctricas, sobrepasando la posibilidad de atenderlas

con los recursos operativos normales y exigiendo la aplicación de recursos adicionales extraordinarios, así como la inmediata actuación para el restablecimiento del Sistema Eléctrico de Distribución (SED).

- 2.18. Estado de Precaución:** Disposición de las instalaciones eléctricas de distribución de 23 kV para la ejecución de trabajos con tensión eléctrica.
- 2.19. Estado de Reparación:** Disposición de las instalaciones eléctricas de distribución de 23 kV para la ejecución de trabajos sin tensión eléctrica.
- 2.20. Centro de Distribución:** Conjunto de instalaciones electromecánicas que sirven para transformar la energía eléctrica en sus valores de tensión y de corriente (elevando o disminuyendo), manteniendo constante el valor de la frecuencia. Si la mayor de las tensiones que alimenta las instalaciones es de 500.000 o 220.000 voltios se denomina Estación y si es de 66.000 voltios se denomina Subestación.
- 2.21. Equipo de Atención de Reclamos de Distribución:** Entiéndase al constituido por técnicos y electricistas de distribución de las Secciones de Distribución, dependientes del Departamento de Atención de Reclamos Metropolitano (DD/ARM), así como de las Secciones de Distribución Regional y Secciones de Servicio de Atención al Cliente, dependientes de las Agencias Regionales, responsables de realizar trabajos de reparaciones de averías ocurridas en el Sistema Eléctrico de Distribución (SED) y realizar acciones para el restablecimiento del suministro de energía eléctrica a los clientes y usuarios de la Institución.
- 2.22. Cuadrillas de Contratistas:** Constituye la mano de obra técnica contratada para la ejecución de trabajos asignados según contrato suscrito, bajo la supervisión del Fiscal designado por la ANDE.
- 2.23. Puesta en Servicio:** Es la acción de conectar por primera vez un circuito o un equipo eléctrico para incorporarlo al sistema eléctrico de ANDE.
- 2.24. Restablecimiento del Servicio:** Es la recuperación de las condiciones normales del suministro de energía eléctrica, mediante la ejecución de acciones dirigidas y controladas por el despachante de carga de distribución, responsable del sistema, que podría incluir además la previa reparación de averías en el Sistema Eléctrico de Distribución (SED), realizadas por los Equipos de Atención de Reclamos de Distribución.
- 2.25. Puesto de Medición o Entrega:** Son estructuras aéreas o cabinas subterráneas, a nivel del suelo o a otro nivel conveniente y practicable, ubicadas sobre el lindero de la propiedad del cliente con la calle pública y con acceso directo y permanente desde ésta. Recibe la energía eléctrica desde las redes de distribución de la ANDE a través del servicio, y una vez medida la entrega a las instalaciones privadas. Cuando la medición se procesare a la tensión secundaria del transformador particular la estructura o cabina descrita constituirá simplemente un puesto de entrega.

- 2.26. Puesto de Operación:** Constituye el local donde convergen las líneas de distribución de 23 kV y en que se sitúan los equipos de maniobras o protección de líneas.
- 2.27. Puesto de Distribución (PD):** Comprende la instalación que contiene exclusivamente al transformador con sus correspondientes elementos de protección y maniobra en Media Tensión (MT) y Baja Tensión (BT), incluidos sus respectivos postes en los casos de PD aéreos, o el recinto que lo contiene en los casos de PD a nivel o subterráneos.
- 2.28. Puesto de Entrega en Media Tensión (PE):** El punto de entrega de la energía al usuario podrá ser en bornes de seccionador, bornes de equipos de medición, bornes de pasa muros, en barras, otros, dependiendo de la configuración física y eléctrica del Puesto de Medición o Entrega a ser adoptado.
- 2.29. Servicio en Media Tensión:** Es la parte de la acometida que conecta a la red de distribución de ANDE de 23 kV y el Puesto de Medición o Entrega.
- 2.30. Equipos de Distribución:** Conjunto de componentes y accesorios electromecánicos, eléctricos y mecánicos destinados a transformar, seccionar, proteger y medir la energía eléctrica distribuida a través del Sistema Eléctrico de Distribución (SED).
- 2.31. Fiscalización de Reclamos Atendidos:** Son acciones de control que realiza el funcionario asignado a la fiscalización de los trabajos de atención de reclamos en el Sistema Eléctrico de Distribución (SED) ejecutados por la empresa contratista, de conformidad con las condiciones estipuladas en el contrato.
- 2.32. Red de Distribución Primaria:** Conjunto de componentes eléctricos en media tensión destinados al transporte de la energía eléctrica. Se denomina “Distribución Primaria” debido a que energizan el lado primario de los transformadores de distribución o exclusivos y que bajan la tensión a su nivel de utilización.
- 2.33. SARA:** Es el Sistema de Atención de Reclamos de la ANDE.
- 2.34. GRA:** Es el Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE.
- 2.35. Reclamo Efectivo:** Constituye aquel reclamo que fue atendido por el Equipo de Atención de Reclamos de Distribución y registrados en el SARA/GRA con los detalles o informes proveídos por este equipo.
- 2.36. Reclamo Beneficiado/Vinculados:** Constituye aquel reclamo que fue asociado a un reclamo efectivo y que fuera afectado por un “fuera de servicio”, tanto en las centrales eléctricas generadoras del Sistema Interconectado Nacional (SIN), del Sistema Eléctrico de Distribución (SED), como por los fusibles operados en MT (derivación/protección del transformador), BT (protección salida del transformador o de alimentador subterráneo), por alguna avería en el SED; a este tipo de reclamos se le restituye el servicio una vez normalizado los fueros de servicios mencionados. Para beneficiar un reclamo deberá tomarse los recaudos para constatar que el usuario reclamante se encuentre con servicio de energía eléctrica.

2.37. Zona Roja: Es aquella que tiene un elevado índice de criminalidad, por tanto es considerada peligrosa para la integridad física de los integrantes del Equipo de Atención de Reclamos de Distribución.

3. ALCANCE

3.1. La atención de reclamos en el Sistema Eléctrico de Distribución (SED) abarca las siguientes operativas:

3.1.1. La recepción y registro de reclamos;

3.1.2. La coordinación de reclamos recibidos;

3.1.3. La ejecución de tareas para la atención de reclamos, comprendiendo las acciones para la normalización del servicio.

3.1.4. El control de gestión de los reclamos recibidos, incluidos los registros, tanto de lo ejecutado como de los materiales utilizados, así como también las condiciones del servicio al finalizar la atención del reclamo.

3.2. El ámbito de ejecución de acciones y reparaciones de averías para la normalización y reposición del servicio en el Sistema Eléctrico de Distribución (SED), comprende las instalaciones componentes del SED: como los equipos de distribución en servicio de las líneas de Media Tensión (MT) y Baja Tensión (BT) (avería de transformadores, acometida suelta, cable suelto, árboles caídos, poda de ramas, poste de palma roto, alumbrado público apagado, tensión deficiente, otros); desde el punto de entrega en las barras de 23 kV de las Estaciones y Subestaciones de transformación de la ANDE, hasta el punto de entrega para suministros a clientes en MT y hasta los bornes de salida de los medidores de energía de los suministros a clientes en BT.

4. CONDICIONES

4.1. La atención de reclamos serán ejecutadas garantizando la seguridad de los funcionarios y/o contratistas y las instalaciones del SED, conforme con las disposiciones establecidas en el Manual de Seguridad de la ANDE.

4.2. Cada Unidad Administrativa afectada para la eficiente y eficaz atención de reclamos en el SED, deberá contar con recursos humanos, móviles, equipos de comunicación, herramientas, materiales y el apoyo logístico adecuado para el efecto.

4.3. Todas las Unidades afectadas a la recepción de reclamos en el SED, deberán contar con el o los Sistemas de Atención de Reclamos de la ANDE (SARA/GRA), a efectos de la recepción y registro de los reclamos, la recepción y ejecución de los trabajos de reparaciones de averías para el restablecimiento del servicio por parte de las unidades correspondientes.

4.4. En casos de averías o cortes de energía ocurridos en los alimentadores de distribución en 23 kV, el Equipo de Atención de Reclamos de Distribución, deberá coordinar con los Departamentos de Operación de Distribución afectados, la intervención en los respectivos alimentadores, para la normalización, reposición o reparación de averías, conforme con la

operativa descrita en la IE/DD-004 “Operación, Supervisión y Control del Sistema Eléctrico de Distribución”

- 4.5. La atención de reclamos en el SED en “zonas consideradas rojas” serán ejecutadas en condiciones que garanticen la seguridad y la integridad física de los integrantes del Equipo de Atención de Reclamos de Distribución. A tal efecto, la atención de reclamos en horario nocturno (de 19:00 a 06:00 hs en primavera y verano y de 18:00 a 06:00 hs en otoño e invierno) se deberá coordinar con el cliente o usuario reclamante las siguientes alternativas:
 - 4.5.1. El acompañamiento de una comitiva integrada por pobladores del lugar, y en caso de que esto no sea factible;
 - 4.5.2. Coordinar con la comisaría de la jurisdicción o con el Sistema 911 de la Policía Nacional, el acompañamiento de personal policial para el ingreso y permanencia en el lugar durante las reparaciones de las eventuales averías.
 - 4.5.3. Si alguna de las alternativas indicadas, no sean factibles, la atención de reclamos en el SED, quedará en espera hasta el día siguiente a partir de las 06:00 hs.

5. RESPONSABILIDADES

- 5.1. Es responsabilidad del Departamento de Atención a Distancia (GC/DAD), recepcionar y verificar en el Sistema GRA todos los reclamos inherentes a la gestión comercial (facturación, cobranzas, lecturas, otros servicios comerciales). Así mismo, recepcionar y derivar los respectivos reclamos relacionados al SED para su atención correspondiente.
- 5.2. Es responsabilidad del Departamento de Atención de Reclamos Metropolitano (DD/ARM) y de las Agencias Regionales afectadas, a través de sus Unidades Administrativas dependientes:
 - 5.2.1. Ejecutar la atención de los reclamos en el SED, en su ámbito de responsabilidad, mediante tareas de reparaciones de averías y del restablecimiento y normalización del servicio. En caso que no pueda reparar algunas averías, derivar a otra Unidad con mayor capacidad de atención para la reparación.
 - 5.2.2. Registrar la ejecución de los trabajos realizados en el SARA/GRA, en el formulario correspondiente para el SARA y en los aplicativos móviles para el GRA.
 - 5.2.3. Registrar correctamente todos los datos requeridos en los Sistemas, habilitados para el registro y control de los trabajos de atención de reclamos a través de empresas contratistas, conforme con lo establecido en el contrato correspondiente.
- 5.3. Compete al Departamento de Mantenimiento de Líneas de Distribución (DD/MLI) y a las Unidades Administrativas involucradas en la atención de reclamos en el Sistema Eléctrico de Distribución (SED), la ejecución de tareas de reparaciones de averías y restablecimiento del servicio, a ser realizados por funcionarios de dichas Unidades o a través de empresas contratistas asignadas.

- 5.4. Compete a las Agencias Regionales, a través de las Secciones de Distribución Regional y de las Secciones de Servicios de Atención al Cliente, coordinar las acciones con el Departamento de Operación de Distribución Regional afectado, para el restablecimiento del servicio en los alimentadores de Distribución, ocurridos en el Sistema Eléctrico de Distribución (SED) conforme a la IE/DD-004 “Operación, Supervisión y Control del Sistema Eléctrico de Distribución”
- 5.5. Compete a los Departamentos de Operación de Distribución Regional afectados, como así también al Departamento de Operación de Redes de Distribución, autorizar los pedidos de cortes de energía o estados de precaución de las instalaciones de redes de distribución bajo su responsabilidad, para la ejecución de trabajos, reparaciones y mantenimientos en el Sistema Eléctrico de Distribución (SED), conforme con la operativa descrita en la IE/DD-004 “Operación, Supervisión y Control del Sistema Eléctrico de Distribución”.
- 5.6. Compete al Departamento de Control de Redes de Distribución (DD/DRD) y las Secciones de Proyectos, Control Final y de Redes dependientes de las Agencias Regionales, extraer de los Sistemas de Atención de Reclamos de la ANDE (SARA/GRA) los reportes de reclamos registrados por: fusibles operados en derivación de Líneas de Media Tensión (MT) o Puestos de Distribución, transformadores averiados o sobrecargados, deficiencias y fluctuaciones de tensión, entre otros, y proponer las soluciones técnicas de mejoras para el desempeño óptimo del Sistema Eléctrico de Distribución (SED).
- 5.7. En casos de clientes en Media Tensión (MT) con Puestos de Distribución exclusivos, cuyos equipos de medición fueron afectados por cortes de energía en el Sistema Eléctrico de Distribución (SED) y estos fueron averiados, es responsabilidad del Departamento de Mediciones Comerciales (GC/DMC), la sustitución así como la normalización del conjunto de mediciones.
- 5.8. En casos de clientes en Baja Tensión (BT) cuyos equipos de medición fueron afectados por cortes de energía en el Sistema Eléctrico de Distribución (SED) y estos fueron averiados, es responsabilidad del Departamento de Centro Técnico Comercial (GC/DCT) y de las Agencias Regionales respectivas la sustitución así como la normalización del conjunto de mediciones.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Recepción y registro de reclamos en el Sistema Eléctrico de Distribución (SED)

- 6.1.1. Los clientes o usuarios realizan los reclamos a la ANDE, a través del Contact Center habilitado, al número telefónico 021- 160, al aplicativo “Mi ANDE”, vía Web u otras modalidades habilitadas.
- 6.1.2. El Departamento de Atención a Distancia (GC/DAD), a través de la Sección Atención de Reclamos de Energía (GC/DAD3) recibe, verifica y registra los reclamos de clientes o usuarios, relacionados a la gestión comercial, averías,

anormalidades en el abastecimiento de energía eléctrica y eventos de corte de energía producidos en el SED.

6.1.3. La Sección Atención de Reclamos de Energía (GC/DAD3), recopila las informaciones requeridas (nombre y apellido, número telefónico, número de NIS obligatorio según el tipo de reclamo, ciudad, barrio, dirección y referencias), verifica y registra los reclamos en el Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA) y deriva a través del referido sistema a las Unidades Administrativas afectadas de acuerdo con los tipos de reclamos y lugar de ocurrencia, según se indica a continuación:

- a. Si son reclamos inherentes a la gestión comercial, recepciona y gestiona los reclamos para su atención correspondiente.
- b. Si corresponden a reclamos en el Sistema Eléctrico de Distribución (SED) del ámbito de la Dirección de Distribución (DD), deriva a las Secciones de Distribución dependientes del Departamento de Atención de Reclamos Metropolitano (DD/ARM).
- c. Si corresponden a reclamos del ámbito de la Dirección de Gestión Regional (DR), deriva a las Secciones de Distribución Regional o las Secciones de Servicios de Atención al Cliente de la Agencia Regional afectada.

6.2. Coordinación de atención de reclamos por corte de energía en el Sistema Eléctrico de Distribución (SED)

6.2.1. Las Secciones de Distribución dependientes del Departamento de Atención de Reclamos Metropolitano (DD/ARM), así como también las Secciones de Distribución Regional o Secciones de Servicio de Atención al Cliente dependientes de las Agencias Regionales afectadas, reciben los reclamos, a través de los Sistemas de Atención de Reclamos (SARA/GRA), analizan si los reclamos corresponden a un mismo alimentador o Puesto de Distribución (PD); determinan si son “Reclamos Efectivos” o que represente “Reclamos beneficiado o vinculado” y proceden de la siguiente manera:

- a) Si son “Reclamos Efectivos”, imprimen y/o trabajan en gabinete con los reclamos y priorizan bajo los siguientes criterios: seguridad de los funcionarios y/o contratistas, cantidad de clientes afectados, zonas de hospitales y otras urgencias. El reclamo priorizado se trasmite por radio, por el Aplicativo móvil GRA, por teléfono celular o personalmente al Equipo de Atención de Reclamos de Distribución, en caso del SARA proporcionándole datos como: número de reclamo, nombre, apellido y número de teléfono del reclamante, zona, dirección y referencias del lugar de reclamo, posible avería, entre otras informaciones relevantes.

En caso del uso del Aplicativo Móvil GRA los datos son derivados vía web.

- b) Si son considerados “Reclamos beneficiados o vinculados”, por tratarse de cortes de energía originados por alguna avería ya sea en las Centrales Eléctricas Generadoras, en el Sistema Interconectado Nacional (SIN), en el Sistema Eléctrico de Distribución (SED), por los fusibles operados en MT (derivación o protección del transformador) o BT (protección salida del transformador o de Alimentador subterráneo), al restituirse el servicio, también se restituye el suministro de energía eléctrica al cliente por tratarse de reclamos afectados a una misma causa.
- c) En caso de averías en los alimentadores de distribución del ámbito de la Dirección de Gestión Regional (DR), una vez detectadas las averías, las Secciones de Distribución Regional o las Secciones de Servicio de Atención al Cliente dependientes de la Agencia Regional afectada, deberán coordinar la reparación o restablecimiento del servicio con el Departamento de Operación de Distribución Regional correspondiente. En caso de averías en los alimentadores de distribución del ámbito de la Dirección de Distribución (DD), las Secciones de Distribución dependientes del Departamento de Atención de Reclamos Metropolitano (DD/ARM) y las Secciones de Distribución Regional o las Secciones de Servicio de Atención al Cliente dependientes de la Agencia Regional afectada, deberán coordinar la reparación o restablecimiento del servicio en coordinación con el Departamento de Operación de Redes de Distribución (DD/DOR).
- d) Efectuada la reparación o restablecimiento del servicio, el Coordinador de Turno, procede al registro de los datos de: fecha, hora, cuadrilla, trabajos y materiales utilizados durante el trabajo, en el Sistema SARA.

6.2.2. En caso de que los reclamos en el Sistema Eléctrico de Distribución (SED), se trate de una situación de “Emergencia”, el Departamento de Atención de Reclamos Metropolitano (DD/ARM), o las Agencias Regionales afectadas, deberán gestionar la activación de la declaración de emergencia, conforme con la operativa establecida. “Protocolo de Apoyo en Emergencias” aprobado según Resolución P/Nº44477/20.

6.3. Ejecución de Atención de Reclamos en el Sistema Eléctrico de Distribución (SED)

6.3.1. El Equipo de Atención de Reclamos de Distribución, dependiente del Departamento de Atención de Reclamos Metropolitano (DD/ARM), la Sección de Distribución Regional o Sección Servicio de Atención al Cliente de la Agencia Regional afectada, recibe las informaciones de los reclamos en el SED, verifica in situ las averías, evalúa las mismas, y ejecuta las reparaciones pertinentes, de ser posible, y restablece el servicio.

6.3.2. En caso de averías en Media Tensión (MT):

- a. Si se trata de una avería en Media Tensión (MT) y en línea de derivación, en caso de ser posible, el Equipo de Atención de Reclamos de Distribución repara las averías o repone el servicio.

- b. Cuando se trata de línea troncal de MT, el Equipo de Atención de Reclamos de Distribución comunica a la Coordinación o Jefatura de Turno la avería constatada a través de los medios establecidos y solicita la intervención del Departamento de Operación de Distribución afectado para exclusión de recierre o realizar el corte del servicio. De ser factible la reparación, delimita y señala el área de trabajo, instala equipos de seguridad y procede a reparar la avería. Una vez culminada la reparación, desmonta los equipos de seguridad y las señalizaciones, luego restablece el servicio previa coordinación con el Departamento de Operación correspondiente.
- c. El Equipo de Atención de Reclamos de Distribución comunica las reparaciones ejecutadas y los detalles del reclamo atendido a la Coordinación o Jefatura de Turno para su registro en el SARA y en los demás casos por medio del Aplicativo Móvil GRA. Si el alimentador se restituye en forma parcial, se comunica a la Coordinación o Jefatura de Turno, para la atención correspondiente.
- d. De no ser factible la reparación, el Equipo de Atención de Reclamos de Distribución comunica a la Coordinación o Jefatura de turno, quien deriva el reclamo para la reparación a la empresa contratista, al Departamento de Mantenimiento de Líneas de Distribución (DD/MLI) u otra Unidad de mantenimiento del ámbito de la Dirección de Distribución (DD). En caso de las Agencias Regionales, el Equipo de Atención de Reclamos de Distribución comunica a la Coordinación o Jefatura de Turno, quien solicita la reparación a la Unidad Administrativa encargada del mantenimiento correspondiente o a la empresa contratista.
- e. Una vez finiquitada la reparación, la Unidad Administrativa encargada del reclamo correspondiente, remite por los medios establecidos el informe de la reparación efectuada a la Coordinación o Jefatura de Turno de la Sección de Distribución afectado, al Departamento de Operación de Redes de Distribución (DD/DOR), Sección Centro de Distribución Capital y Metropolitano (DD/DOR1), al Centro de Operación de Distribución Regional, Sección de Servicio de Atención al Cliente dependiente de la Agencia Regional respectiva, quien registra en el Sistema de Atención de Reclamos de la ANDE (SARA/GRA) las informaciones relacionadas a la avería reparada; luego restablece el servicio previa coordinación con el Departamento de Operación de Redes correspondiente.

6.3.3. En caso de averías en Baja Tensión (BT)

- a. Para la reparación de la avería en BT, el Equipo de Atención de Reclamos de Distribución delimita y señala el área de trabajo, instala equipos de seguridad y repara las averías. Una vez reparadas las averías, desmonta los equipos de seguridad y señalizaciones, restituye el servicio y comunica a la Coordinación los detalles del reclamo atendido, quien registra las novedades en el SARA y en el formulario “Solución de Reclamos”, para los demás casos realizan la operativa mencionada por medio del Aplicativo Móvil GRA.

- b. Si la reparación a efectuar no es competencia del Equipo de Atención de Reclamos de Distribución comunica a la Coordinación, quien registra y solicita a través del SARA la reparación a la empresa contratista, al Departamento de Mantenimiento de Líneas de Distribución (DD/MLI) u otra Unidad Administrativa encargada del mantenimiento correspondiente, que una vez finiquitada la reparación registra en el SARA esta novedad, así como por medio del Aplicativo Móvil del GRA. En caso de las Agencias Regionales, el Equipo de Atención de Reclamos de Distribución comunica a la Coordinación o Jefatura de Turno, quien solicita la reparación de la avería a la Unidad Administrativa correspondiente o a la empresa contratista respectiva.
- c. En casos de clientes en Baja Tensión (BT) cuyos equipos de medición (medidor) fueron averiados, el Equipo de Atención de Reclamos de Distribución restituye el servicio al cliente afectado en forma provisoria/directa y comunica de la avería a la Coordinación, quien registra en el SARA u Operador de Redes en el Aplicativo Móvil GRA esta novedad, luego solicita la verificación, reparación o restablecimiento del equipo de medición al Departamento de Centro Técnico Comercial (GC/DCT) en el caso de clientes del ámbito de la Gerencia Comercial (GC), o a la Sección Comercial Regional afectada cuando corresponde a clientes del ámbito de la Dirección de Gestión Regional (DR).
- d. El Departamento de Centro Técnico Comercial (GC/DCT) y la Sección Comercial Regional afectada dependiente de la Agencia Regional respectiva, verifica y normaliza el sistema de medición del cliente afectado, sin perjuicio alguno en los casos de intervención por la operativa de conexión directa provisoria por equipo de medición averiado.

6.3.4. En caso de averías en un Puesto de Distribución (PD) exclusivo:

- a. Si el reclamo corresponde a un cliente con PD exclusivo, el Equipo de Atención de Reclamos de Distribución, verifica el punto de avería y procede a la reparación respectiva; en caso de que no opere el fusible en el seccionador de arranque de la acometida, repone el elemento fusible; si se detecta avería en el conjunto del equipo de medición, comunica a la Coordinación o Jefatura de Turno, quien solicita la verificación, reparación o restablecimiento en el conjunto de medición al Departamento de Mediciones Comerciales (GC/DMC) restituyendo el servicio al cliente afectado en forma provisoria/directa, sin perjuicio alguno en los casos de intervención.
- b. En caso de desperfecto en la instalación interna del cliente con PD exclusivo y que no permita la restitución del servicio, se comunica de esa situación al cliente y se dejan abiertos los seccionadores de arranque de la acometida. Posteriormente, el Equipo de Atención de Reclamos de Distribución comunica a la Coordinación o Jefatura de Turno los detalles del reclamo atendido, quien procede a registrar las novedades en el SARA y/o Aplicativo Móvil GRA.

6.4. Control final de la gestión de atención de reclamos

- 6.4.1.** El Departamento de Control de Redes de Distribución (DD/DRD) del ámbito de la Dirección de Distribución (DD) y las Secciones de Proyectos, Control Final y de Redes dependientes de las Agencias Regionales del ámbito de la Dirección de Gestión Regional (DR), filtran del Sistema de Atención de Reclamos de la ANDE (SARA/GRA) los reportes de reclamos registrados por: fusibles operados en derivación de Líneas de Media Tensión (MT) o Puestos de Distribución, transformadores averiados o sobrecargados, deficiencias o fluctuaciones de tensión, entre otros, y según el caso, determinan la acciones de mejoras correspondientes.
- 6.4.2.** La Sección de Distribución dependiente del Departamento de Atención de Reclamos Metropolitano (DD/ARM) o la Sección de Distribución Regional o Sección Servicio de Atención al Cliente dependientes de la Agencia Regional afectada, realiza un control interno de los reclamos atendidos, para verificar el cumplimiento de las normas y especificaciones técnicas (EETT) en el reclamo atendido, la correcta aplicación y utilización de materiales en la red de distribución intervenida, la coherencia entre el reporte del reclamo atendido con la situación de la red de distribución involucrada, entre otros. Así como el detalle de los trabajos realizados por las Empresas contratistas relacionados a los reclamos atendidos.
- 6.4.3.** A los efectos del control de materiales utilizados en la atención de reclamos, la Sección de Distribución dependiente del Departamento de Atención de Reclamos Metropolitano (DD/ARM) o la Sección de Distribución Regional o la Sección Servicio de Atención al Cliente dependientes de la Agencia Regional afectada, consolida los datos registrados en el SARA/GRA y realiza control de entrada y salida de materiales con la frecuencia y modalidad establecida por cada Unidad Administrativa afectada.

DIRECCIÓN DE DISTRIBUCIÓN

Distribución: ABCDE
DP/DOM:

DIRECCIÓN DE GESTIÓN REGIONAL

Está a cargo del Departamento de Administración y Desarrollo del Sistema de Gestión de Redes de Distribución, en coordinación el Dpto. de Atención de Reclamos Metropolitano así como con las Agencias Regionales, aclarar el contenido de esta Instrucción a las Unidades Administrativas afectadas, revisar periódicamente los términos de la misma y mantenerlos actualizados.