

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1. FINALIDAD

Esta Instrucción establece el alcance, las condiciones, las responsabilidades y los procedimientos relativos a la atención de solicitudes de abastecimiento de energía eléctrica en Baja Tensión (BT) y Media Tensión (MT), así como los reclamos relativos a la gestión comercial.

2. CONCEPTOS

- 2.1. Atención al Cliente:** Es la acción de escuchar en forma personalizada, o por vía telefónica, los planteamientos o inquietudes, orientando, canalizando, respondiendo las consultas o reclamos del cliente.
- 2.2. Cliente:** Se refiere a aquella persona física o jurídica que ha suscrito un contrato de servicio de suministro de energía eléctrica con la ANDE.
- 2.3. Baja Tensión (BT):** Se considera así, convencionalmente, a aquella tensión igual o inferior a 1.000 voltios.
- 2.4. Media Tensión (MT):** Se considera así, convencionalmente, a aquella tensión que va desde 1.000 voltios hasta 23.000 voltios.
- 2.5. Ampliación:** Consiste en el proyecto de modificación de líneas de distribución en Baja Tensión (BT), Media Tensión (MT) o Puestos de Distribución (PD), lo que no implica cambio en la configuración del Sistema Eléctrico de Distribución (SED).
- 2.6. Cargo Tercero:** Son obras referentes a la ampliación o adecuación de la red de Baja Tensión (BT), Media Tensión (MT) y Alumbrado Público (AP), cuyo costo está a cargo del cliente.
- 2.7. Cargo ANDE:** Son obras referentes a la ampliación o adecuación de la red de Baja Tensión (BT), Media Tensión (MT) y Alumbrado Público (AP), cuyo costo está a cargo de la ANDE.
- 2.8. Acometida:** Consiste en la derivación desde la línea de distribución hasta el medidor, incluidos éste y sus elementos de protección y soporte (servicio, entrada y medición).

3. ALCANCE

Esta Instrucción comprende la orientación, recepción, análisis y trámites inherentes al suministro de energía eléctrica, servicios y reclamos comerciales; así como el seguimiento y control de la atención al cliente.

4. CONDICIONES

- 4.1.** La atención al cliente estará supeditada a la disponibilidad de informaciones sobre los servicios que presta la ANDE.

- 4.2. Las Unidades Administrativas involucradas deberán proporcionar información pertinente y confiable a los clientes, brindando una atención eficiente y oportuna.
- 4.3. Las documentaciones que respaldan las solicitudes de los clientes, deberán ser adjuntadas, a través de los equipos informáticos disponibles, como antecedente en el Sistema Informático correspondiente.

5. RESPONSABILIDADES

- 5.1. Es responsabilidad del Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC) y de la Agencia Regional, a través de sus Unidades Administrativas dependientes:
 - 5.1.1. Atender con eficiencia los planteamientos, inquietudes y consultas del cliente, así como orientar a los mismos en gestiones relacionados con la gestión comercial.
 - 5.1.2. Tramitar las solicitudes o expedientes presentados por el cliente, relacionados con los servicios comerciales que presta la ANDE.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Servicios

- 6.1.1. El Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC), así como la Agencia Regional, reciben, orientan y entregan al cliente los formularios establecidos para la atención de los diversos servicios comerciales que presta la ANDE.
- 6.1.2. El Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC), así como la Agencia Regional, según la naturaleza del servicio requerido, registran las solicitudes o los reclamos relacionados con la gestión comercial, adjuntan las documentaciones presentadas por el mismo, como antecedente en el Sistema Informático correspondiente, conforme con lo establecido en el numeral 4.3. de la presente Instrucción.
- 6.1.3. En caso de requerir duplicado de “Factura de Consumo de Energía Eléctrica y Alumbrado Público”, el Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC) y la Agencia Regional proceden a la impresión del mismo y entregan al cliente.
- 6.1.4. **Solicitudes de Servicios Varios en Baja Tensión (con tramitación de Expediente)**
 - a. El Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC), así como la Agencia Regional, analizan las solicitudes de servicios varios (documentos, requisitos) o evacuan las consultas de clientes en Baja Tensión (BT). En caso de que la solicitud requiera generar Expediente, efectúan alta de entidades (cliente, dirección), generan el Expediente del servicio solicitado en el Sistema de Gestión Comercial para su tratamiento, emiten el comprobante del Expediente y entregan al solicitante.

- b. Cuando se trata de solicitudes de ampliación o adecuación de líneas de Baja Tensión (BT), instalación de Alumbrado Público (AP) y adjudicación de Catastro presentadas en el interior del país, la Agencia Regional providencia el Expediente a la Sección Proyectos, Control Final y de Redes para la elaboración de proyecto y presupuesto.
- c. Cuando se trata de solicitudes de ampliación o adecuación de líneas de Baja Tensión (BT) o instalación de Alumbrado Público (AP) y otros que requieran proyectos presentadas en la Sede Central de la ANDE, el Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC) remite croquis de ubicación del servicio solicitado al Departamento de Proyectos de Distribución (DD/DPD); cuando se trata de adjudicación de Catastro, remite el croquis al Departamento de Lectura y Censo (GC/LYC), si corresponde al ámbito de las Agencias Regionales, remite, vía Memorándum, copia escaneada de la solicitud, los documentos respaldatorios y el croquis correspondiente a la Agencia Regional.

d. Servicios Varios Cargo ANDE

- d.1. La Agencia Regional, una vez elaborado el proyecto de ampliación o adecuación de líneas de Baja Tensión (BT) o instalación de Alumbrado Público (AP) y el presupuesto, firma los documentos para que se informe sobre los mismos al solicitante. El Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC), recibe del Departamento de Proyectos de Distribución (DD/DPD), vía Sistema de Gestión Comercial, sobre el proyecto de ampliación o adecuación de líneas de Baja Tensión (BT), instalación de Alumbrado Público (AP) y presupuestos.
- d.2. Cuando se trata de ampliación o adecuación de líneas de Baja Tensión (BT) e instalación de Alumbrado Público (AP), la Agencia Regional, así como el Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC), a través de la Sección Servicios al Cliente (GC/AAC1) o la Sección Contratos de Grandes Clientes (GC/AAC2), informan al interesado del presupuesto de la obra. Si se trata de ampliación o adecuación de líneas de Baja Tensión (BT), le comunican al interesado, que debe presentar la Solicitud de Abastecimiento de Energía Eléctrica (SAEE).
- d.3. Cuando la ampliación o adecuación de líneas de Baja Tensión (BT) requiere de adjudicación de Cuenta Corriente Catastral, la Agencia Regional providencia el Expediente a la Sección Comercial o la Sección Servicio de Atención al Cliente para la adjudicación respectiva.
- d.4. Cuando la ampliación o adecuación de líneas de Baja Tensión (BT) requiere de adjudicación de Cuenta Corriente Catastral, el Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC) genera un Expediente en el Sistema de Gestión Comercial, remite croquis de ubicación y copia del documento de propiedad

del interesado al Departamento de Lectura y Censo (GC/LYC), para la adjudicación correspondiente y la posterior ejecución de la obra.

- d.5.** La Agencia Regional, a través de la Sección Comercial o la Sección Servicio de Atención al Cliente, cuando el proyecto y el presupuesto de la ampliación o adecuación de líneas de Baja Tensión (BT) es aceptada por el interesado, recibe la Solicitud de Abastecimiento de Energía Eléctrica (SAEE) efectúa alta de entidades (cliente, cuenta, inmueble, suministro) y alta de contrato en el Sistema de Gestión Comercial, liquida el importe por el servicio, así como también las diferencias de presupuestos, si existieren; luego, emite el contrato en dos originales y la factura correspondiente. Un original del contrato firma y entrega con la factura al cliente y el otro, previa firma del mismo, archiva en la Unidad Administrativa; luego, previo pago del cliente, efectúa el cambio de estado del Expediente en el Sistema de Gestión Comercial .
- d.6.** El Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC), a través de la Sección Servicios al Cliente (GC/AAC1) o la Sección Contratos de Grandes Clientes (GC/AAC2), cuando el proyecto y presupuesto de la ampliación o adecuación de líneas de Baja Tensión (BT) es aceptada por el interesado, recibe la Solicitud de Abastecimiento de Energía Eléctrica (SAEE) efectúa alta de entidades (cliente, cuenta, inmueble, suministro) y alta o modificación de contrato en el Sistema de Gestión Comercial, liquida el importe por el servicio, así como también las diferencias de presupuestos, si existieren; luego, emite el contrato en dos originales y la factura correspondiente. Un original del contrato firma y entrega con la factura al cliente, obtiene la firma del cliente en el otro original del contrato; luego, previo pago del cliente, efectúa cambio de estado del Expediente en el Sistema de Gestión Comercial, ingresa los datos de los servicios atendidos, controla y efectúa seguimiento de la gestión, y una vez verificados los documentos respectivos, remite los antecedentes para archivo de la Unidad.
- d.7.** A efecto del inicio de la ampliación o adecuación de líneas de Baja Tensión (BT) e instalación de Alumbrado Público (AP), la Agencia Regional, autoriza la apertura de obra para la ejecución de la misma y asocia los contratos al Expediente. Asimismo, el Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC) ingresa en el Sistema de Gestión Comercial los números de suministros y pagos, si hubieren, solicitando el inicio de la obra, ampliación o adecuación de líneas de Baja Tensión (BT) y asocia los contratos al Expediente.
- d.8.** Una vez concluida la ampliación o adecuación de líneas de Baja Tensión (BT), la Agencia Regional recibe el Expediente con el Informe de conclusión de obra, cierra el Expediente en el Sistema de Gestión Comercial y genera Orden de Trabajo (OT) para la conexión del servicio. Así también, el Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC), recibe a través del

Sistema de Gestión Comercial, el Informe de conclusión de obra, cierra el Expediente en el mencionado Sistema y genera Orden de Trabajo (OT) para la conexión del servicio.

- d.9.** En el caso de instalación de Alumbrado Público (AP), la Agencia Regional recibe el Expediente con el Informe de conclusión de obra, cierra el Expediente y realiza el alta del servicio de Alumbrado Público (AP) en los suministros afectados en el Sistema de Gestión Comercial.
- d.10.** En caso de que la acometida del cliente fuera observada por incumplimiento de normas vigentes, la Agencia Regional, así como el Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC), notifican al cliente o electricista sobre los motivos de la observación.
- d.11.** En caso de que requiera modificar el contrato, la Agencia Regional, así como el Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC), proceden a efectuar dicha modificación, liquidando el importe por las diferencias que hubieren, en el Sistema de Gestión Comercial; cuando se trata de una carga superior a 40 kW, requieren la presentación de un Expediente (consulta previa).
- d.12.** Una vez subsanada la observación (instalación inconclusa, instalación y pilar de acometida irregular, entre otros), el Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC) comunica al Departamento de Centro Técnico (GC/DCT) para la conexión respectiva. En el caso de la Agencia Regional, tramita la conexión del servicio.

e. Servicios Varios Cargo Terceros

- e.1.** En la Agencia Regional, una vez elaborado el proyecto de ampliación o adecuación de líneas de Baja Tensión (BT) o instalación de Alumbrado Público (AP), presupuestos y Nota Respuesta, toma conocimiento, firma dichos documentos y los entrega al interesado, y efectúa cambio de estado del Expediente en el Sistema de Gestión Comercial.
- e.2.** El Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC) recibe el proyecto de ampliación o adecuación de líneas en Media Tensión (MT) y de Baja Tensión (BT), instalación de Alumbrado Público (AP), presupuestos y Nota Respuesta del Departamento de Proyectos de Distribución (DD/DPD), toma conocimiento, firma la Nota Respuesta y remite a la Sección Contratos de Grandes Clientes (GC/AAC2) para que sean entregados al interesado. La GC/AAC2 entrega la Nota Respuesta, adjunto el proyecto y lista de contratistas al interesado, y efectúa cambio de estado del Expediente en el Sistema de Gestión Comercial. En casos de solicitudes que son presentadas vía Página Web institucional, el Departamento Proyectos de Distribución (DD/DPD), podrá remitir directamente al interesado por correo electrónico la Nota Respuesta.

- e.3.** Posterior a la entrega de la Nota Respuesta, proyecto y presupuesto, la Agencia Regional archiva temporalmente los antecedentes del Expediente; en cambio la Sección Contratos de Grandes Clientes (GC/AAC2), archiva en forma definitiva el duplicado de la Nota Respuesta en la Unidad.
- e.4.** Una vez concluida la ampliación o adecuación de líneas de Baja Tensión (BT) o instalación de Alumbrado Público (AP), la Agencia Regional recibe el pedido de fiscalización de la obra, providencia y remite a la Sección de Distribución Regional.
- e.5.** Una vez concluida la ampliación o adecuación de líneas de Baja Tensión (BT), la Agencia Regional recibe el Expediente con el Informe de conclusión de obra, cierra el Expediente en el Sistema de Gestión Comercial, y si requiere de adjudicación de Cuenta Corriente Catastral, procede conforme con el literal d.3. En caso que no requiera adjudicación de Cuenta Corriente Catastral, la Agencia Regional recibe la Solicitud de Abastecimiento de Energía Eléctrica (SAEE), efectúa alta de entidades (cliente/cuenta, inmueble, suministro) y alta de contrato con generación de Orden de Trabajo (OT) en el Sistema de Gestión Comercial, liquida el importe por el servicio, así también las diferencias que hubieren; y emite el contrato en dos originales y la factura correspondiente. Un original del contrato firma y entrega con la factura al cliente y el otro, previa firma del cliente, entrega antecedentes a la Sección Control y Seguimiento (GC/AAC3), para control y verificación posteriormente se remite al archivo de la Unidad.
- e.6.** El Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC) toma conocimiento, a través del Sistema de Gestión Comercial, del Informe de conclusión de obra, y si requiere de adjudicación de Cuenta Corriente Catastral, procede conforme con el literal d.4. En caso que no requiera adjudicación de Cuenta Corriente Catastral, la Sección Servicios al Cliente (GC/AAC1) o la Sección Contratos de Grandes Clientes (GC/AAC2), recepciona la Solicitud de Abastecimiento de Energía Eléctrica (SAEE), efectúa alta de entidades (cliente/cuenta, inmueble, suministro) y alta de contrato con generación de Orden de Trabajo (OT) en el Sistema de Gestión Comercial, liquida el importe por el servicio así también las diferencias que hubieren; y emite el contrato en dos originales y la factura correspondiente. Un original del contrato firma y entrega con la factura al cliente, obtiene la firma del cliente en el otro original del contrato; luego, previo pago del cliente, ingresa en el Sistema de Gestión Comercial los datos de los servicios atendidos, controla y efectúa seguimiento de la gestión, y una vez verificado los documentos respectivos, los archiva en la Unidad.
- e.7.** En el caso de instalación de Alumbrado Público (AP), la Agencia Regional procede conforme con el literal d.9. de esta Instrucción.

- e.8. En caso de que la acometida del cliente fuera observada por incumplimiento de normas vigentes, la Agencia Regional, así como el Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC), proceden de acuerdo con los términos establecidos en los literales d.10., d.11. y d.12. de esta Instrucción.

6.1.5. Servicios Eventuales

a. Solicitud de Suministro Eventual sin Medidor

La Agencia Regional, así como el Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC), a través de la Sección Servicios al Cliente (GC/AAC1) o la Sección Grandes Clientes (GC/AAC2), proceden de acuerdo con la operativa descrita en la PA0030 “Solicitud de Suministro Eventual sin Medidor” del Manual de Procedimientos Comerciales.

b. Renovación de Suministro Eventual sin Medidor

La Agencia Regional, así el Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC), a través de como la Sección Servicios al Cliente (GC/AAC1) o la Sección Grandes Clientes (GC/AAC2), reciben del cliente, antes del vencimiento del plazo convenido para la desconexión del servicio, y procede de acuerdo con la operativa descrita en la PA0030 “Solicitud de Suministro Eventual sin Medidor” del Manual de Procedimientos Comerciales.

6.1.6. Solicitudes de Servicios Varios en Media Tensión (MT)

- a. El Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC), a través de la Sección Contratos de Grandes Clientes (GC/AAC2), así como la Agencia Regional, a través de la Sección Comercial o la Sección Servicio de Atención al Cliente, analizan las solicitudes de servicios varios (consulta previa, documentos, requisitos) o evacua consultas de clientes en Media Tensión (MT), efectúan alta de entidades (cliente, dirección), generan el Expediente del servicio solicitado en el Sistema de Gestión Comercial para su tratamiento, luego, emiten el comprobante del Expediente y entregan al cliente.
- b. En la Agencia Regional, cuando se trata de ampliación o adecuación de líneas de Media Tensión (MT), providencia el Expediente a la Sección Proyectos, Control Final y de Redes para la elaboración del proyecto y presupuesto.
- c. El Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC), cuando se trata de ampliación o adecuación de líneas de Media Tensión (MT), remite croquis de ubicación del servicio solicitado al Departamento de Proyectos de Distribución (DD/DPD) y la solicitud archiva en la Unidad.

- d.** En la Agencia Regional, una vez elaborado el proyecto de ampliación o adecuación de líneas de Media Tensión (MT), presupuestos y Nota Respuesta, toma conocimiento, firma dichos documentos y los entrega al solicitante.
- e.** El Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC), recibe el proyecto de ampliación o adecuación de líneas de Media Tensión (MT), presupuestos y Nota Respuesta del Departamento de Proyectos de Distribución (DD/DPD), toma conocimiento, firma la Nota Respuesta y remite a la Sección Contratos de Grandes Clientes (GC/AAC2) para que sean entregados al interesado. La GC/AAC2 entrega la Nota Respuesta adjunto el proyecto y lista de contratistas al solicitante. En casos de solicitudes que son presentadas, vía Página Web Institucional, el Departamento Proyectos de Distribución (DD/DPD), podrá remitir directamente al interesado por correo electrónico la Nota Respuesta.
- f.** Posterior a la entrega de la Nota Respuesta, proyecto y presupuesto, la Agencia Regional archiva temporalmente los antecedentes del Expediente; en cambio la Sección Contratos de Grandes Clientes (GC/AAC2), archiva en forma definitiva el duplicado de la Nota Respuesta en la Unidad. En caso de que se trate de un Puesto de Distribución subterráneo, entrega al cliente el proyecto de la obra civil y electromecánico.
- g.** Una vez concluida la obra civil, la Agencia Regional, recibe del solicitante el pedido de fiscalización de la obra, providencia a la Sección de Distribución Regional afectada, asimismo el Departamento de Supervisión de Obras de Distribución (DD/SOD) recibe la Nota de la fiscalización de la obra presentada por el cliente, a través de la Página Web Institucional.
- h.** Una vez concluida la ampliación o adecuación de líneas de Media Tensión (MT), la Agencia Regional, recibe del solicitante el pedido de fiscalización de la obra, providencia dicho pedido a la Sección de Distribución Regional afectada, para el trámite correspondiente.
- i.** Una vez concluida la ampliación o adecuación de líneas de Media Tensión (MT) o puesto de entrega, la Agencia Regional recibe el Expediente con el informe de conclusión de obra, cierra el Expediente en el Sistema de Gestión Comercial, y si requiere de adjudicación de Cuenta Corriente Catastral, procede conforme con el literal d.3 de esta Instrucción. En caso que no requiera adjudicación de Cuenta Corriente Catastral, la Agencia Regional recibe la Solicitud de Abastecimiento de Energía Eléctrica (SAEE), efectúa alta o modificación de entidades (cliente, cuenta, inmueble, suministro) y alta de contrato con generación de Orden de Trabajo (OT) en el Sistema de Gestión Comercial, liquida el importe por el servicio, así también las diferencias que hubieren; y emite el contrato en dos originales y la factura correspondiente. Un original del contrato firma y entrega con la factura al cliente y el otro, previa firma del cliente, prepara legajo del cliente y archiva en la Unidad.

- j. Una vez concluida la ampliación o adecuación de líneas de Media Tensión (MT) o puesto de entrega, el Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC), a través de la Sección Contratos de Grandes Clientes (GC/AAC2), recibe, vía Sistema de Gestión Comercial, el informe de conclusión de obra, y si requiere de adjudicación de Cuenta Corriente Catastral, procede conforme con el literal d.4 de esta Instrucción. En caso que no requiera adjudicación de Cuenta Corriente Catastral, recibe la Solicitud de Abastecimiento de Energía Eléctrica (SAEE), efectúa el alta o modificación de entidades (cliente, cuenta, inmueble, suministro) y alta de contrato con generación de Orden de Trabajo (OT) en el Sistema de Gestión Comercial, liquida el importe por el servicio así también las diferencias que hubieren; y emite el contrato en dos originales y la factura correspondiente. Un original del contrato firma y entrega con la factura al cliente y el otro, previa firma del cliente, prepara legajo del cliente y archiva en la Unidad.

6.2. Reclamos Comerciales

La Agencia Regional, así como el Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC), reciben el reclamo comercial del cliente, analizan y determinan la viabilidad del reclamo; si no corresponde, informan sobre el mismo al cliente; caso contrario, proceden conforme a los siguientes numerales:

- 6.2.1. Cuando se trata de Devolución de Garantía de Consumo, la Agencia Regional, así como el Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC), proceden de acuerdo con la operativa descrita en la PA0160 “Devolución de Garantía” del Manual de Procedimientos Comerciales.
- 6.2.2. Cuando se trata de Supuesto Error de Lectura, la Agencia Regional, así como el Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC), generan Orden de Trabajo (OT) en el Sistema de Gestión Comercial para verificación de lectura, y en caso de confirmarse el error o por medio de lectura aportada por el cliente, refacturan y pueden convenir un acuerdo a plazos; en caso de no confirmarse el error, informan al cliente pudiendo convenir un acuerdo a plazos.
- 6.2.3. Cuando se trata de averías de electrodomésticos, la Agencia Regional, así como el Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC), archivan temporalmente las solicitudes de reclamos en espera de los informes técnicos. Una vez recibidos, prepara un resumen con los informes proveídos, convoca al Comité Multisectorial conformado para el análisis y verificación de los reclamos por averías de electrodomésticos o artefactos eléctricos, así como resolver si es procedente o improcedente, luego remite a la División de Operación Comercial (GC/DO), para proseguir con el trámite correspondiente.
- 6.2.4. Cuando se trata de elevado consumo, la Agencia Regional o el Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC), genera Orden de Trabajo (OT) para la verificación del medidor en el Sistema de Gestión Comercial, luego, la Sección Control y Seguimiento (GC/AAC3) verifica en el referido Sistema los reclamos pendientes con

Ordenes de Trabajos (OT), si es improcedente genera los Cargos Varios (Gastos de verificación) y cierra el reclamo; en caso contrario, procede a la corrección de los recibos afectados

- 6.2.5.** Cuando se trata de verificación o modificación de datos de Alumbrado Público (AP), la Agencia Regional o el Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC), genera Orden de Trabajo (OT) para la verificación del servicio o dimensión de frente afectado, y remite croquis de ubicación y documentos respaldatorios (Título de Propiedad, Certificado Municipal, Contrato de Compra-Venta, Contrato Privado con certificación de Firma). Posteriormente, la Agencia Regional o la Sección Control y Seguimiento (GC/DAC3), verifica la Orden de Trabajo (OT) resuelta en el Sistema de Gestión Comercial y procede a efectuar las correcciones y la generación del cargo varios correspondientes.

6.3. Sanción de Electricistas.

El Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC) o la Agencia Regional tramita el pedido de sumario, sanción o multa, según corresponda, a Electricistas o Profesionales matriculados cuando la necesidad así lo requiera; para el efecto, emite un Interno (I), adjunta antecedentes y remite al ámbito de la Mesa Examinadora de Electricistas de la Ande (MEEA) para su juzgamiento respectivo.

6.4. Evaluación, control y seguimiento de Atención al Cliente.

- 6.4.1.** La Agencia Regional o el Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC) coordinan, orientan y controlan la atención brindada al cliente. Posteriormente, la Agencia Regional y el GC/AAC controlan y evalúan las gestiones de atención al cliente, como ser: presentación de solicitudes, llenado, firma, autorizaciones, documentaciones requeridas de acuerdo a lo solicitado, deudas pendientes y otros, en caso de detectar anomalía de gestión prepara un Informe del control efectuado y define las acciones correctivas de acuerdo a la situación; caso contrario elabora un Informe indicando la inexistencia de anomalía, en ambos casos remite el Informe a la Sección involucrada.

- 6.4.2.** Cuando se trata de documentos (Expediente – Mesa de Entrada, Interno o Memorándum) recibidos en el Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC) o en la Agencia Regional, relacionados a reclamos o contrataciones, registra y remite a la Sección Control y Seguimiento (GC/AAC3), la Sección Contratos de Grandes Clientes (GC/AAC2) o a la Sección Comercial Regional, según corresponda, donde recibe, analiza y verifica el documento, y coordina acciones correctivas con otras Unidades Administrativas. Cuando se trata de solicitud de Bonificación en el Consumo de Energía Eléctrica para funcionarios, la GC/AAC3 procede conforme con lo establecido en la IPE-37 “Bonificación en el Consumo de Energía Eléctrica” y comunica a través de un Memorándum (M) al Departamento de Gestión del Personal (DRH/DGP).

- 6.4.3.** En caso necesario y como consecuencia de la ejecución de las acciones correctivas, el Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC) emite Memorándum (M) solicitando mejoras en la operativa del Sistema de Gestión Comercial, registra y remite el Memorándum (M) al Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC) para análisis y ejecución respectiva; luego recibe el Memorándum (M) y verifica, en caso afirmativo, el GC/AAC aplica las acciones correctivas; caso contrario archiva en la Unidad, también la Sección Control y Seguimiento (GC/AAC3), interactúa con otras Unidades Administrativas para la elaboración de procedimientos según norma.

GERENCIA COMERCIAL
DISTRIBUCIÓN: ABCDE
DP/DOM: FCh-5916; GSS-12069

Está a cargo del Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC), en coordinación 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.