

# Procedimiento Gestión de Reclamaciones por Daños a Terceros

## **1. Objetivo**

Describir la metodología a seguir ante las incidencias en las cuales se ha producido un daño a un cliente por fallas en la red u otro motivo.

## **2. Desarrollo del Proceso**

El siguiente procedimiento atenderá las siguientes casuísticas:

- a) Daños a artefactos, medicamentos y alimentos producidos por fallas
- b) Compensaciones

Entrada de información: Los canales de ingreso de estos reclamos corresponden a oficinas comerciales, call center, correo electrónico, carta, página web, redes sociales y otros medios, tales como reclamos SERNAC

Tales interacciones quedarán registradas en el sistema comercial CRM como un Reclamo.

Documentos artefacto dañado	Titular persona natural	Arrendatario	Titular persona jurídica
Documento que acredite personalidad jurídica de la entidad (RUT)	✘	✘	✔
Documento que acredite relación nombre reclamante y dirección afectada, puede ser una boleta de cualquier otro tipo de servicio (agua, gas, teléfono o una cartola bancaria, etc). Vigencia máxima de un mes	✘	✔	✘
Copia de cédula de identidad por ambos lados del reclamante	✔	✔	✔

Tabla 1: Documentación necesaria ante daño a artefactos

## **3. Análisis de la información**

- a) Revisión de reclamaciones.

Se podrá considerar inmediatamente improcedente el reclamo, si:

- ✓ La fecha y hora es coincidente con un corte por impago.
- ✓ Existe demora en la reposición por impago.
- ✓ La reclamación corresponde a un lucro cesante.
- ✓ La reclamación corresponde a pérdida por un proceso productivo.
- ✓ Cliente no tiene servicio vigente.
- ✓ Han transcurrido más de 24 meses desde la fecha señalada por el cliente como el evento responsable del daño.
- ✓ Existen evidencias de fallas en la instalación interior del cliente.

b) Si, por el contrario, la situación no corresponde a ninguno de los escenarios indicados anteriormente, debe derivarse a un análisis de la falla que sea capaz de vincularla a los daños reclamados.

c) En caso de haber sido visado en plataformas presenciales, telefónicas o electrónicas, debe indicarse la documentación correspondiente en tabla n°1. En el caso de que el cliente porte toda la documentación, presencialmente ó electrónicamente, se realizará una reclamación y, en el caso en que la comunicación sea a través del call center, se solicitará el envío de dicha documentación a través de correo electrónico o mediante visita a plataformas comerciales. Sin embargo, si no cuenta con ésta, deberá generarse un registro de contacto a la espera que dicha documentación se acompañe.

d) La reclamación debe contener la siguiente información:

Nombre cliente(\*):

Rut cliente(\*):

Teléfono(\*):

Correo electrónico:

Fecha de evento(\*):

Duración de evento (\*):

Artefacto dañado(\*):

Marca/Modelo(\*):

#### **4. Compensaciones**

Por políticas internas de la empresa, y sobre las compensaciones legales, las compensaciones por medicamentos o mercadería dañada se indemnizan si:

- a) El tiempo de la interrupción de suministro ha superado las 6 horas.
- b) Se trata de un corte imputable a la Compañía y no a terceros, ni a casos fortuitos o de fuerza mayor.
- c) Contra documentación que acredite el daño.

## **5. Metodología de pago**

5.1 Mercadería o medicamentos – Pagos se efectuarán a través de vale vista o cheque.

5.2. Artefactos dañados - Con informe de servicio técnico reconocido por CGE. Pagos se efectuarán a través de vale vista o cheque.

## **6. Cierre de la reclamación y comunicación al cliente**

La comunicación de cierre de la reclamación es a través de SMS o correo electrónico. Debe anexarse en cada aviso de SAP, las documentaciones recabadas por el oficio técnico, en caso de tratarse de reclamo por artefacto dañado.

## **7. Gestión de casos producidos por fallas masivas**

Al activarse la alerta de falla masiva y, tras contar con 10 o más clientes que indiquen encontrarse afectados en una misma zona (número sugerido, variable según criticidad del momento) y que correspondan al mismo evento, el Gerente Zonal puede activar el protocolo de atención de casos masivos.

En este caso, el jefe de turno deberá comunicar la solicitud al responsable de reclamaciones oficina central, indicando mediante correo electrónico la nómina de potenciales clientes afectados (señalando: n° de cliente, n° de instalación, dirección, población, fecha de evento, entre otros).

Según el protocolo de atención, debe indicarse a los clientes cuáles serán los canales de comunicación especialmente dispuestos para atender los reclamos asociados a este evento.