**INSTRUCCIONES PARA RECIBIR RECLAMOS**

**INSTRUCCIONES PARA RECIBIR RECLAMOS**

Todo reclamo realizado a consecuencia del servicio de gas será debidamente atendido por el personal de la Cooperativa de Obras, Servicios Públicos Asistenciales y Vivienda de Carcarañá Ltda. y asentado en una Orden de Atención de Reclamos (Registración automatizada - Planilla Nº 1). La actividad relacionada a su atención se esquematiza en el Gráfico Nº 1.

La oficina Comercial/Técnica de la Cooperativa, designará un empleado para recibir los reclamos. Este empleado atenderá los reclamos que se reciban, sea telefónico o personalmente.

El libro de quejas se encontrará permanentemente a disposición de cualquier interesado y con capacidad disponible para su utilización, independientemente de los motivos del reclamo.

En caso de registrarse una queja en el Libro, se deberá notificar al usuario el número de reclamo asignado en el término de cinco (5) días hábiles.

El procedimiento de atención proveerá:

\* **Orden de atención de reclamos: Recepción**. Ante la comunicación externa por el medio que fuere (Personal, telefónico, correo electrónico, etc) se dejará asentado el reclamo numerado con los detalles correspondientes incluyendo la tipificación.

Debe tenerse especial cuidado en resolver los tiempos de respuesta (en el caso de pérdidas de grado 1 en la vía pública o de pérdidas en la propiedad se definirá como emergencia siendo la acción dentro de la 1/2 hora). El resto de los casos se tendrá en cuenta el instructivo operativo.

En la recepción (personal) o en la atención se deberá contar con el acuse de recibo del denunciante con la pertinente firma, original para la Cooperativa y duplicado para quien realizó el reclamo.

* **Orden de trabajo:** Se procede a atender el reclamo con todos los elementos necesarios para actuar en forma inmediata. Se identifica y clasifica el inconveniente como *procedente* (cuando requiere acción por parte de la SDB) o *improcedente* (cuando no requiere acción de Coperaña).
* Si es procedente se da solución al problema completándose la planilla, con la firma de conformidad del denunciante y se dejará asentado el cierre.
* Si es improcedente y no requiere otra acción de la Cooperativa se procede de igual manera, a generar una comunicación al propietario, intimación por carta, entregándose un ejemplar y reteniendo el reclamista una copia, y se realizara el seguimiento correspondiente hasta constatar que se haya cumplido el requerimiento.

En todos los casos en la planilla de atención (Nº 1 triplicado) se realizará la clasificación y firma conforme del denunciante.

\* **Documentación y Registro:** Se asentará en el archivo computarizado el reclamo y se procederá a incorporar el legajo al Registro Central en un folio individual.

\* Para la **atención de pérdidas de gas en la propiedad** se tendrá en cuenta lo siguiente:

- Se visita el lugar de reclamo, si la pérdida es en el nicho se verifica con instrumental su localización. Si corresponde reparar a la Cooperativa se procede a su eliminación y verificación cerrando el reclamo. Si por su ubicación es el propietario quién debe solucionarla, en caso de grado 1 (mayor o igual al 4 % o con riesgo de ingreso a la propiedad por puertas o ventanas) se corta el servicio con colocación de cepo con el correspondiente aviso firmado por el denunciante. Regularizado el inconveniente se verifica la reparación y se procede al cierre del reclamo.

- Si la pérdida es en el interior de la vivienda se comunica al propietario (sin entrar al inmueble) que apague todos los artefactos incluidos pilotos y proceda al cierre todas las llaves de paso. Pueden ocurrir dos situaciones:

a) Se observa si el medidor se encuentra parado. Si es así se le pide abrir las llaves de paso y si el medidor continúa parado se considera que no se registran pérdidas labrándose el cierre del reclamo.

b) Si en las operaciones del punto anterior el medidor registra consumo nos encontramos ante pérdidas de la instalación interna. En dicho caso se procederá al corte del servicio con colocación de cepo y se dejará asentado en la orden de trabajo correspondiente. Al regularizar se deja asentado la Planilla de Rehabilitación.

En el Registro Computarizado deberá encontrarse

* Nombre y apellido del denunciante.
* Número de documento.
* Domicilio.
* Número de usuario.
* Fecha y hora de presentación.
* Vía de ingreso.
* Clasificación.
* Tipificación.
* Fecha de resolución.

En el caso que la inquietud del cliente pueda ser resuelta en la oficina comercial sin actividad posterior se considerará como consulta.

Para atenciones que representen un reclamo, las mismas podrán ser realizadas personalmente, telefónicamente, vía postal, fax, correos electrónicos, etc en la oficina comercial en su normal horario de atención. Fuera de ese lapso los mismos serán atendidos por la guardia pasiva de emergencias que funcionará las 24 hs. todos los días del año. En ninguna circunstancia se recibirá un reclamo sin realizar el correspondiente registro previsto en el sistema.

Quién recepcione el reclamo deberá tener especial cuidado en establecer si el mismo no responde a una emergencia, fijándose su atención dentro de las 1/2 hora, para lo que debe considerar las situaciones siguientes:

* Pérdidas de gas en el espacio público:
  + Si se trata de un corte o alteración del sistema de distribución.
  + Si es en un nicho ubicado cerca de una ventana o puerta o cualquier otra abertura comunicada con un inmueble
  + Si se ubica en un nicho sin comunicación a la propiedad pero la misma a criterio del denunciante es abundante – mayor o igual 4 al %.
* Pérdidas dentro de la propiedad.

El encargado de recibir el reclamo notificará a un responsable para dar respuesta al mismo.

Todo el sistema de distribución (red de distribución domiciliaria, estaciones primarias industriales, etc.) cuentan con carteles de aviso con los teléfonos de reclamos/emergencias para comunicar cualquier reclamo de los usuarios y/o vecinos.

**ANTE SITUACIONES DE CONTINGENCIAS**

En caso de no disponer del Sistema Informático para la registración de reclamos, se utilizará el Libro destinado a la toma de reclamos manuales, generando el reclamo correlativo al último existente, brindándole la atención correspondiente. Una vez operativo nuevamente el Sistema Informático, se generará en éste el reclamo tomado de manera manual.

**INSTRUCCIONES PARA RECIBIR QUEJAS**

El libro de quejas se encontrará permanentemente a disposición de cualquier interesado y con capacidad disponible para su utilización, independientemente de los motivos del reclamo.

En caso de registrarse una queja en el Libro, se deberá notificar al usuario el número de reclamo asignado en el término de cinco (5) días hábiles.

Se comunicará al operador técnico, quien tomará vista de la queja recibida, notificando a la Cooperativa con un informe valorativo, dando respuesta a la queja recibida.

En caso de considerarlo necesario el operador procederá a realizar los descargos correspondientes.

Estos informes se archivarán como elementos de descargo ante los organismos de control.

GRAFICO Nº 1

ATENCIÓN DE RECLAMOS

**CONFECCIÓN DE LA PLANILLA EN SU TRAMO RECEPCIÓN INCLUYENDO**

**LA TIPIFICACIÓN Y NOMBRE DE QUIEN RECEPCIONÓ**

RECEPCIÓN

**SE ATIENDE EL RECLAMO Y SE COMPLETA**

**EL TRAMO ATENCIÓN EFECTUADA**

**HACIENDO FIRMAR LA CONFORMIDAD**

**DEL DENUNCIANTE**

ATENCIÓN

**SE PROCEDERÁ A LA CLASIFICACIÓN**

**DEL RECLAMO EN**

**PROCEDENTE O IMPROCEDENTE**

CLASIFICACIÓN

**SE NOTIFICA AL USUARIO LA RESOLUCIÓN DEL RECLAMO, SI ES QUE NO FUE YA NOTIFICADO AL MOMENTO DE LA ATENCIÓN.**

**SI EL USUARIO NO REITERA LA**

**RECLAMACIÓN O FIRMARA LA CONFORMIDAD**

**SE DA POR CERRADO EL CASO**

CIERRE

**SE PROCEDERÁ AL ARCHIVO EN**

**EL REGISTRO CENTRAL DE RECLAMOS Y**

**SE INFORMARÁ A LA OFICINA PARA SU**

**REGISTRACION COMPUTARIZADA**

DOCUMENTACIÓN

Y REGISTRO