

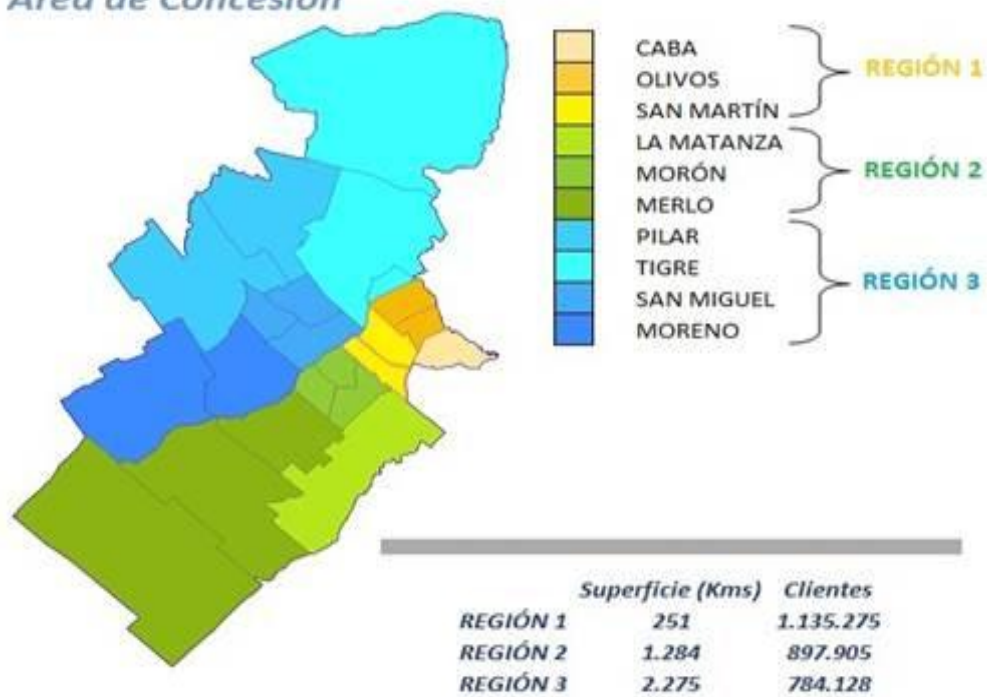
ATENCIÓN TELEFÓNICA
RECLAMOS TÉCNICOS

Concesión de Edenor

Edenor S.A. es la Empresa distribuidora y comercializadora de energía eléctrica en la zona Norte de Capital federal y en el Gran Buenos Aires, compuesta por tres áreas operativas: Región I, Región II, Región III , en el cuadro abajo descripto se muestran los partidos correspondientes a cada región.

PARTIDO	REGION	ZONA
CABA	REGION I	CABA (I)
VICENTE LOPEZ	REGION I	OLIVOS (II)
SAN ISIDRO	REGION I	OLIVOS (II)
SAN MARTIN	REGION I	SAN MARTIN (III)
TRES DE FEBRERO	REGION I	SAN MARTIN (III)
LA MATANZA	REGION II	MATANZA (I)
MORON	REGION II	MORON (II)
ITUZAINGO	REGION II	MORON (II)
HURLINGHAM	REGION II	MORON (II)
MERLO	REGION II	MERLO (III)
MARCOZ PAZ	REGION II	MERLO (III)
LAS HERAS	REGION II	MERLO (III)
TIGRE	REGION III	TIGRE (I)
SAN FERNANDO	REGION III	TIGRE (I)
PILAR	REGION III	PILAR (II)
ESCOBAR	REGION III	PILAR (II)
SAN MIGUEL	REGION III	SAN MIGUEL (III)
MALVINAS ARGENTINAS	REGION III	SAN MIGUEL (III)
JOSE C. PAZ	REGION III	SAN MIGUEL (III)
MORENO	REGION III	MORENO (IV)
GENERAL RODRIGUEZ	REGION III	MORENO (IV)

Area de Concesión



Instalaciones de Edenor

a) COMPONENTES DE LA RED AEREA

1. **LINEA AEREA DE MEDIA TENSION:** Son aquellas que se presentan en postes de Hormigón o madera, con una característica muy visible, son tres conductores (Tres fases) paralelos entre sí, en forma vertical u horizontal.
2. **CENTROS DE TRANSFORMACION (CT):** La función de los CT es reducir la tensión de media a baja.
 - ✓ CT AEREO MONOPOSTE O TIPO MOCHILA: Son aquellos que se encuentran sostenidos por un solo poste.
 - ✓ CT AEREO BIPOSTE O PLATAFORMA: Son aquellos que se encuentran sostenidos por dos postes de madera u hormigón.
 - ✓ CT A NIVEL: Son aquellos que se encuentran al nivel del suelo, por lo general los mismos están identificados con el numero de CT y nombre en la puerta.
3. **LINEA AEREA DE BAJA TENSION:** Son aquellos que se presentan en un poste de madera u hormigón, pasando por los mismos tres fases y el cable neutro.

Existen diferentes elementos en la línea aérea de baja tensión:

- ✓ CRUCETAS: Es el sostén de la LABT (Línea Aérea Baja Tensión) en los postes de madera, por ella pasan los cables de la línea convencional. Se encuentran en el extremo superior del poste en forma de cruz.
- ✓ AISLADORES DE PORCELANA: Son aquellos que se localizan sobre la cruceta, por donde pasa la LABT.
- ✓ HERRAJES DE SUSPENSION (PERCHAS): Sostienen la LABT, son aquellas que están a un lado del poste en forma de L y sostienen la línea preensamblada.
- ✓ RIENDA: Puede ser uno de los sostenes del poste. Se caracteriza por tener en el extremo un tensor que va firmemente enganchado al suelo.
- ✓ POSTES: Son aquellos que sostienen la LABT. Pueden ser de dos materiales, hormigón o madera. En el segundo caso, los que pertenecen a la empresa son lisos, pueden tener en el extremo superior una cruceta y llevan cables que pertenecen a Edenor. Si el cliente manifestara que el poste posee en sus lados sostenes para subir, dicho poste es de teléfono. La altura de un poste que lleva la LABT es de aproximadamente 7.5 mts; en las zonas carenciadas es de 11 mts. a fin de evitar conexiones clandestinas.
- ✓ POSTE CRUCE DE CALLE: Es aquel que se encuentra generalmente en una esquina y traslada desde la LABT la acometida hacia un pilar.
- ✓ CONTRAPOSTES: Son aquellos que sirven para dar apoyo a los postes. Generalmente su ubicación es contra el poste a 45 grados del suelo para su sostén.
- ✓ FUSIBLES AEREOS: Los mismos se ubican en la acometida aérea.
- ✓ CAJA DERIVADORA O DE DISTRIBUCION: Su diámetro es pequeño (por lo general es de 30 cm x 30), se encuentra en el extremo superior del poste y su objetivo es la distribución de acometidas a diferentes pilares. Su color puede ser blanco, gris o beige y posee una pequeña puerta.
- ✓ VANO: Tramo de línea entre postes consecutivos (Dist. Max 35 Mts)
- ✓ ACOMETIDA: Es el tramo de conductores entre el poste y el pilar del cliente.
- ✓ RAMALES O CABLES DE PASE: Son los conductores que unen el medidor con el tablero principal del cliente.

Existen dos tipos de líneas aéreas de baja tensión:

CONVENCIONAL: Son aquellas líneas que se hallan tendidas sobre postes encrucetados las cuales se apoyan sobre los aisladores fijados a las crucetas, las mismas son de madera mostrando una figura de cuatro conductores horizontales.

PREENSAMBLADA: Son aquellas líneas aéreas que presentan una característica muy particular, sus conductores vienen entrelazadas en forma helicoidal (enroscados). En este tipo de líneas no hay crucetas se suspenden con unos herrajes de suspensión llamadas perchas.

b) COMPONENTES DE LA RED SUBTERRANEA

1. **CENTROS DE TRANSFORMACION:** Con la misma función que en la Red Aérea.

- ✓ CAMARAS SUBTERRANEAS: (Se instalan en zonas que no se inundan)
- ✓ CAMARAS SUMERGIBLES. (Son las que se utilizan en los barrios con riesgo de inundación).
- ✓ CT A NIVEL (en su gran mayoría existen en área de provincia, su puerta de acceso está sobre la línea Municipal siendo una construcción de 4x4 metros.

2. **CAJAS DE DISTRIBUCION**

- ✓ BUZON EN VIA PUBLICA O EMPOTRADO (El mismo puede diferenciarse de los buzones de teléfono por su cerradura: Los que corresponden a Edenor poseen una cerradura rectangular y los de teléfono, redondas)
- ✓ CAJAS ESQUINERAS
- ✓ CAJAS DE ENTRADA Y SALIDA

CAJA DE TOMA PRIMARIA: Se encuentra posteriormente a las cajas de distribución y antes de los medidores. En la misma se ubican los portafusibles.

TABLERO INTERNO DEL CLIENTE: Existen varias ubicaciones de los tableros internos del cliente:

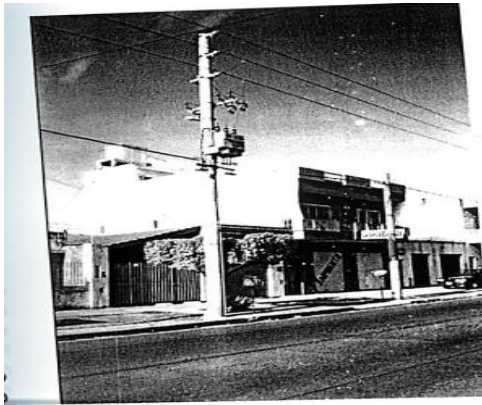
- ✓ Dentro del domicilio del cliente.
- ✓ En el pilar detrás del medidor.
- ✓ En la vía municipal, cercano al medidor.

Es por ello que la indagación que debemos realizar debe ser completa, dado que en oportunidades el usuario puede confundir la llave térmica del medidor con la que pertenece al tablero interno.

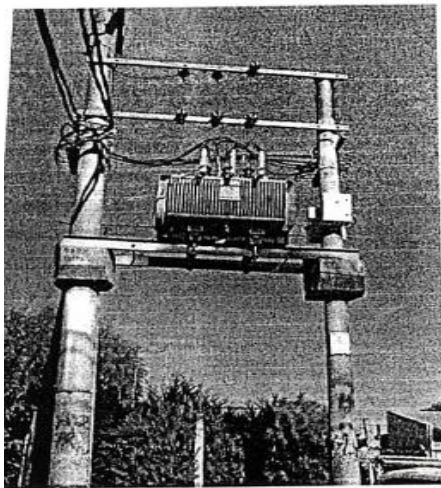
Edenor se hace cargo de la instalación hasta los ramales. A partir del tablero principal, es el cliente quien debe responsabilizarse del mantenimiento y reparación de las instalaciones. En caso de haber existido algún inconveniente en el domicilio del cliente, Edenor tiene instaladas en algunas tapas de medidores de policarbonato (tapas transparentes), llaves termomagnéticas que sirven como medio de protección tanto para las instalaciones del cliente como para Edenor y permiten, a través de una prueba sencilla, restablecer el suministro.

Para ello, podemos sugerir a nuestros clientes lo siguiente: CORTAR “SU LLAVE” O AFLOJAR “SUS TAPONES”, DIRIJIRSE AL MEDIDOR E INTENTAR ENTRAR O ACCIONAR NUEVAMENTE LA LLAVE TERMOMAGNÉTICA UBICADA EN LA TAPA DE SU MEDIDOR, SI ESTA ENTRASE NORMALMETE, EL PROBLEMA SE MANIFIESTA DENTRO DE LA VIVIENDA, POR LO TANTO ES UN PROBLEMA INTERNO Y EL CLIENTE DEBERÁ LLAMAR A UN ELECTRICISTA.

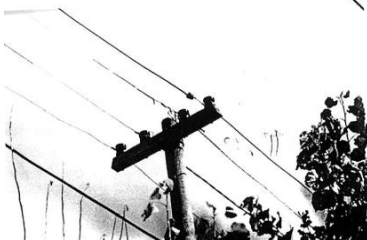
Algunas instalaciones de Edenor



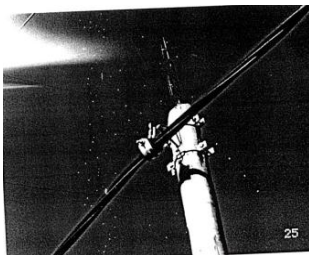
Centro de Transformación Monoposte (red MT aérea)



Centro de Transformación Biposte (red MT aérea)



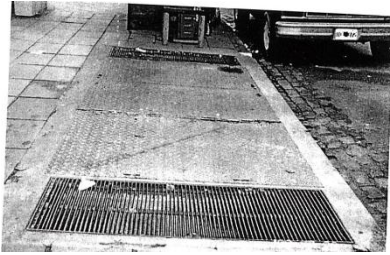
Línea convencional (red BT aérea)



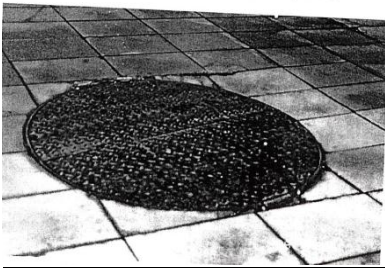
Línea BT preensamblada con herraje de suspensión (red BT aérea)



Medidor con llave térmica (tapa de policarbonato)

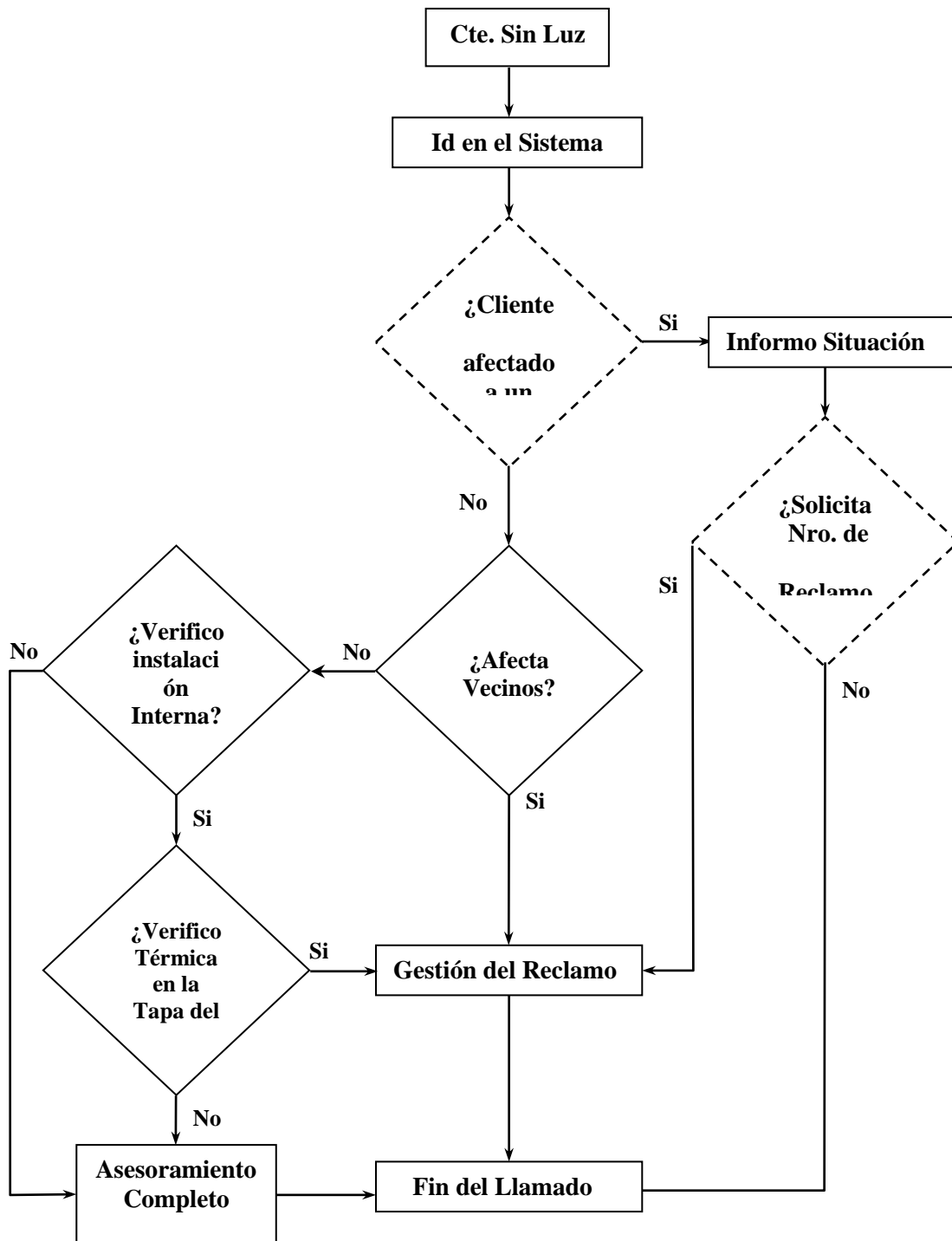


Cámara sumergible (red MT subterránea)



Cámara subterránea (red MT subterránea)

PROCEDIMIENTO PARA VERIFICAR UN PROBLEMA INTERNO



En caso de manifestación por parte de un cliente, de encontrarse sin suministro, se indaga si el problema afecta también a vecinos, previa identificación en el sistema NEXUS. Si la respuesta es positiva no será necesario que el cliente realice ninguna otra verificación.

Si el problema es puntual (el cliente es el único sin suministro), se debe indagar si verificó su tablero interno y la llave térmica del medidor, a fin de descartar cualquier problema interno que tenga el cliente.

Seguridad En Vía Pública

Es toda aquella instalación o estructura de red, como alguna obra en ejecución, **que pueda significar un riesgo físico o material** a las personas, animales o cosas, provocada por la instalación de la empresa.

Ejemplos:

Cables cortados, Postes inclinados o quebrados, CT con chispas, elemento electrizado, caja de medidor sin tapa.

Antes de brindarle el número de reclamo al cliente se le deberá informar el siguiente texto:

“Le comunicamos que si usted informa peligro y constatamos que no existe tal situación, el equipo técnico no está autorizado a intervenir y se retirará del lugar, y usted tendrá que volver a comunicarse para gestionar un nuevo reclamo con el motivo correcto”

PROCEDIMIENTOS

Se aclara que cuando el manual indica “Se envía mail a la casilla EMERGENCIAS O FALTA DE SUMINISTRO” quiere decir notificar a la supervisión a través de un medio fehaciente y permitiendo una trazabilidad con un mail o sistema similar.

Transformadores: Ante el llamado de un cliente informando algún tipo de anomalía en los CTs y/o desea obtener información al respecto de los mismo se debe proceder de la siguiente manera.

Transformadores	Ingreso al sistema (NEXUS)	Gestión Posterior a la toma del reclamo
Con Perdida de aceite / Explosiones / Fuego, etc.	Con Luz / Sin Luz - Seguridad en Vía Pública	Se envía mail a la casilla EMERGENCIAS O FALTA DE SUMINISTRO
Cliente Solicita detalle de Tipo de Líquido Refrigerante	Con Luz / Sin Luz - Requerimiento Verificación de Instalaciones	Se envía mail a la casilla EMERGENCIAS O FALTA DE SUMINISTRO

Reclamo por accidente

- ✓ **Ingreso al Sistema Nexus “Call center”:** Sin Suministro-SVP / Con Suministro-SVP (según la situación del cliente) luego seleccionar en el campo motivo de origen del reclamo y sub-motivo, el elemento indicado.
- ✓ **Datos de la persona accidentada:** nombre, edad, sexo, cómo se encuentra, qué fue lo que sufrió, ¿fue hospitalizada? ¿dónde? En que circunstancia ocurrió el accidente, cómo fue trasladada, etc.
- ✓ **Datos del lugar donde ocurrió el accidente:** dirección exacta o lo más aproximada posible, qué instalación fue la que causó el accidente. ¿La zona fue aislada por la policía o bomberos para evitar más accidentes?
- ✓ **Datos del denunciante:** nombre completo, vínculo con la persona accidentada.

- ✓ Gestión luego de la toma del reclamo: se debe dar aviso al supervisor en forma inmediata.

Electrodependientes

Se trata de aquellas personas que, necesitan de un servicio de energía eléctrica constante y en niveles de tensión adecuados para poder alimentar los equipos eléctricos prescritos por un médico y de esta manera, no poner en riesgo sus vidas, o su salud.

Se debe indagar y dejar aclarado en el reclamo gestionado lo siguiente:

- ✓ Tipo de aparato. (respirador, pulmator, aspirador, etc.)
- ✓ Autonomía del aparato o batería.
- ✓ Posibilidad de trasladar al paciente en caso de ser necesario
- ✓ Si está declarado en oficina comercial.
- ✓ Si la utilización del mismo es permanente o por periodos

El reclamo se gestiona según el problema indicado por el cliente. Quedan exentos de esta gestión los NEBULIZADORES.

Se debe dar aviso al supervisor del CAT en forma inmediata enviando un mail a EMERGENCIAS O FALTA DE SUMINISTRO informando el número del reclamo y la región correspondiente.

Aquellos clientes que manifiesten tener una persona electrodependiente habitando en el domicilio y dicha información no está registrada en nuestro sistema, se le deberá informar y asesorar que debe registrarse como tal, a fin de que Edenor tenga en cuenta esta información a la hora de priorizar los casos, ofreciéndole la posibilidad de enviarles vía mail el formulario que deberá completar el profesional médico para ser entregado personalmente en la Oficina Comercial.

Para dicha tarea deberán enviar a la casilla Emergencias o Falta de Suministro un mail con el Asunto: "Cta 0000000000 Registro de electrodependiente", aclarando en el cuerpo del mismo dirección de mail. De no desear este envío deberán solicitarlo en la Oficina Comercial.

El "Registro de Electrodependientes" presentado tiene validez por un año; por tal motivo, una vez transcurrido dicho plazo deberá concurrir nuevamente a la Oficina Comercial para renovar su petición.

Es necesario aclarar que si bien es obligación de la Empresa la prestación del servicio dentro de los niveles de calidad exigidos, la continuidad del mismo puede verse afectado por distintos factores ajenos a nuestra voluntad. Por lo expuesto, de suceder algún imprevisto el cliente debe arbitrar los medios necesarios, para lograr la debida asistencia médica y el eventual traslado de la persona electrodependiente que habita el domicilio.

De observar en el sistema que el cliente se encuentra declarado como electro y no lo mencionase en la conversación, se debe indagar si la persona aún habita en el domicilio, de no ser así, se deberá enviar un mail a Emergencias o Falta de Suministro con el Asunto: "Cta 0000000000 Baja de electrodependiente", aclarando en el cuerpo del mismo Región 1/ Región 2/ Región 3 según corresponda.

Alumbrado Público

Edenor no interviene en el mantenimiento del Alumbrado Público, solo se ingresa reclamo en el sistema NEXUS si ofrece algún Peligro (Columna Electrificada, chispas, etc) En el caso de no haber peligro alguno, se debe asesorar al cliente para que se comunique con la municipalidad.

Retiro de luminarias por parte de Edenor

Si el cliente manifestara que personal de Edenor retiro una luminaria de la vía pública, se debe gestionar como “otras denuncias”.

Poda

Solo se ingresa reclamo, cuando las ramas del árbol estén generando peligro a las instalaciones de Edenor. En el caso de no haber peligro alguno, se debe asesorar al cliente para que se comunique con la municipalidad.

Anulación de reclamos

Ante la anulación de un reclamo, se deberá aclarar en el campo “Observaciones del cliente” el motivo de dicha anulación y posteriormente dar aviso a la supervisión mediante el envío de un mail a la casilla EMERGENCIAS O FALTA DE SUMINISTRO quienes, de corresponder, realizarán la gestión.

El reclamo se anulará cuando el cliente manifieste que su problema ya fue solucionado, por cambio de motivo o error de gestión. Los reclamos SVP no serán anulados.

Cabe aclarar que los reclamos que están dentro de una campaña o son ENRE el sistema no permite su anulación.

Robo en instalaciones de Edenor

Si el cliente se comunica manifestando que han sido robadas instalaciones de Edenor, se debe proceder del siguiente modo:

- ✓ **Robo de Medidor** Generar el reclamo Sin Suministro, se debe consultar con el cliente si realizo denuncia policial, esta información debe incorporarse en el campo Observaciones del cliente.
No se debe omitir indagar si existe peligro generado en el lugar, dado que si es así, se debe tomar el reclamo SVP correspondiente.
- ✓ **Robo del tendido aéreo (LABT), acometida u otras instalaciones:** En este caso, se debe consultar si quedaron cables colgando que generen peligro a fin de gestionar un reclamo SVP. Si no hay peligro, se debe gestionar el reclamo Sin Suministro (si es la anomalía que informase el cliente).

En ambos casos, se debe dejar aclarado en el campo Observaciones del cliente que se trata de un robo de instalaciones de Edenor y se deberá dar aviso al supervisor del CAT en forma inmediata enviando un mail a EMERGENCIAS O FALTA DE SUMINISTRO informando el número del reclamo y la región correspondiente.

Clientes Sensibles

Son todas las situaciones en que el cliente que se comunica manifiesta alguna situación especial por la que Edenor deberá intervenir en forma prioritaria.

Comunicación de Hospitales, Clínicas, Bomberos, Policía, Defensa Civil, Electrodependientes, Electrocutados, Clientes Tarifa 3 (solo los que posean procesos continuos), etc.

En todos estos casos se deberá dar aviso al supervisor del CAT en forma inmediata enviando un mail a EMERGENCIAS O FALTA DE SUMINISTRO informando el número del reclamo y la región correspondiente.

Daños en electrodomésticos

Son reclamos originados por una defectuosa intervención de Edenor y/o debido a inconvenientes en la red de distribución, motivo por el cual se han dañado los electrodomésticos, herramientas, máquinas o bienes del cliente.

Los llamados recibidos por dicho motivo no se ingresarán al sistema NEXUS, se debe asesorar al cliente que el titular se dirija a la Oficina Comercial, con la siguiente documentación, donde le realizarán un reclamo:

Requisitos a presentar:

Documento de identidad y fotocopia.

Verificar la titularidad del suministro (si no está actualizada realizar el cambio).

Completar la planilla de “Reclamo por Daños” la cual será entregada en la Oficina Comercial.

Presentar presupuesto o factura. Las facturas son de reparación o de artefactos que no se pueden reparar; no obstante. En ningún caso son excluyente para el inicio del reclamo.

Denuncias por fraudes

Son aquellas que el cliente se comunica para dar a conocer una conexión clandestina.

Los datos que se le requiere al usuario son: dirección exacta del fraude, descripción del inmueble y donde está ubicada la conexión clandestina (si es desde el poste, de la luminaria publica, etc.) y son volcados al “CC&B”. Se le informa al cliente su número de denuncia.

La denuncia puede ser anónima. (Ver adjunto el procedimiento de Alta de Denuncias).

Otras Denuncias

Son aquellas en las que el cliente denuncia a personal o supuesto personal de Edenor o de empresa contratista que presta servicios para Edenor por los siguientes motivos:

- Agravios y/o mal comportamiento: insultos o mala conducta por parte empleados o contratistas de Edenor durante la ejecución de sus tareas.
- Pedido de dinero: solicitud de dinero a clientes por parte de empleados o contratistas de Edenor fuera de los procedimientos oficiales de la compañía.
- Denuncia a funcionarios: comportamientos fraudulentos realizados por la alta gerencia de Edenor.
- Robos a clientes por empleados: hurto de bienes propiedad de clientes por parte de empleados o contratistas de la compañía.
- Robos bienes de la empresa: hurto de materiales y/o útiles propiedad de Edenor por parte de empleados o contratistas de la compañía.
- Fraude eléctrico posible intervención empleado: conexiones eléctricas fraudulentas realizadas por empleados o contratistas de Edenor.

La gestión se realiza con el envío de la información a la supervisión indicando la mayor cantidad de datos recolectados por el cliente, para lo cual deberá completarse el siguiente cuadro haciendo las preguntas correspondientes al cliente:

Operador	
Hora y Día	
Datos del denunciante	
Nombre y Apellido	
Número de cuenta	
Dirección (calle, nro., localidad, partido)	
Teléfono de contacto	
Correo electrónico	
Descripción del vehículo (si corresponde)	
Marca	
Modelo	
Nro de patente, nro. vehículo	
Interno (nro. vehículo)	
Lugar y fecha (donde ocurrió el hecho)	
Calle y altura	
Localidad	
Partido	
Fecha y hora	
Descripción del suceso (en caso de cohecho indicar monto abonado):	

En caso que el denunciante requiera mayor información, se le deberá otorgar el mail auditoria@edenor.com para que la Gerencia de Auditoría Interna le brinde mayor detalle.

Aclaración (a pedido del área de auditoría)

Cuando se denuncia a personal o supuesto personal de edenor de realizar un enganche clandestino, dicha denuncia se gestionará solamente en el sistema de denuncias.

Atención Grandes Clientes

Nuestros clientes se agrupan según su consumo, de acuerdo con el siguiente cuadro:

TARIFA 1: (T1) Están encuadrado todos los clientes con consumo hasta 10 kw tales como residenciales (viviendas), pequeños comercios.

TARIFA 2: (T2) Están encuadrado todos los clientes con consumo de más de 10 kw hasta 49 kw tales como residenciales importantes, comercios y Pymes.

TARIFA 3: (T3) Son los Grandes Clientes con consumos de más de 50 Kw.

Los T3 tienen un teléfono 0800 especial al cual se comunican y tienen prioridad en la atención, es decir, si ingresa un llamado por esta vía, será atendido por el primer operador libre quien está capacitado para satisfacer cualquier consulta técnica u orientarlo hacia los interlocutores comerciales.

Solicitud de corte

Cliente T3

Se informará al cliente que debe contactarse con su ejecutivo de cuenta, de desconocer de quien se trate, se enviará mail a la casilla MAILCOM solicitando se contacten con él.

Clientes T1/T2

Se debe cargar un reclamo **Con Suministro, Habituales CS, REQUIERE CORTE POR ARREGLO**. Este tipo de reclamos no son programables.

Es necesario indicarle al cliente que una vez realizado el corte y finalizadas las tareas a su cargo, debe volver a comunicarse para solicitar la reconexión, para lo cual se gestiona un reclamo **Con Suministro, Habituales CS, REQUIERE RECONEXIÓN**.

Derivación Grandes Clientes T3 (Reclamos Comerciales)

Al recibir el llamado, se enviará un mail a la casilla MAILCOM indicando en tema el nombre de la persona con quien desean contactarse o bien el tema que ha motivado la llamada:

EJ: Tema: VAZQUEZ PATRICIA o FACTURACIÓN.

El mensaje deberá contener los siguientes datos:

Número de Cuenta:

Nombre del Cliente (titularidad) o Nombre de la persona que se comunica:

Número de teléfono/fax para el contacto

Estos son los temas por los que pueden llegar a llamar:

Morosidad

NNSS (Nuevo Suministro)

Reclamos (comerciales)

Facturación

Consultas

Una vez obtenido los datos se le indicará al cliente que se le devolverá el llamado en el día, siempre y cuando se reciba antes de las 15:00 hs. Pasado ese horario se le comunicará que le será respondido de ser posible durante la tarde, o a la mañana siguiente.

Esta aplicación estará vigente de 8:00 a 17:00 fuera de este horario el cliente deberá volver a comunicarse al teléfono al cual llamo.

Rehabilitación

Aquellos clientes que fueron suspendidos por falta de pago y se comunican solicitando la restitución del servicio.

Existen 2 posibilidades:

Cliente abonó factura

Situación de lunes (00:00) a viernes (16:00):

- ✓ Caso 1: (Verifico sistema Nexus estado CORTADO POR FALTA DE PAGO)
Se verifica en CC&B que efectivamente el cliente abonó y se informa los plazos de rehabilitación (24 hs) desde el pago. Si ese plazo está vencido, se envía mail al grupo **“Rehabilitación por excepción”** detallando la situación.

En caso de tratarse de un electrodependiente (declarado o no), se deberá enviar el mismo mail (independientemente del tiempo transcurrido) indicando los datos correspondientes a la indagación del electrodependiente y la situación del pago, copiando al **“Grupo de clientes sensibles”**.

- ✓ Caso 2: (Verifico sistema Nexus estado NORMAL).
Gestiono reclamo técnico según corresponda. Previa indagación si verificó las instalaciones internas y la térmica del medidor.

Situación de viernes (16:00) a domingo (00:00) y feriados:

- ✓ Caso 1: (Verifico sistema Nexus estado CORTADO POR FALTA DE PAGO)
Se debe indicar al cliente que su rehabilitación se emitirá el primer día hábil posterior al pago a partir de las 8 hs, tal como fue indicado al momento del pago.
- ✓ Caso 2: (Verifico sistema Nexus estado NORMAL). Gestiono reclamo técnico según corresponda. Previa indagación si verificó las instalaciones internas y la térmica del medidor.

Ciente no abono factura

Situación de lunes (00:00) a viernes (16:00):

- ✓ Caso 1: (Verifico sistema Nexus estado CORTADO POR FALTA DE PAGO)
Se verifica en CC&B la situación indicada por el cliente y se informa los plazos de rehabilitación (24 hs) desde el pago.

En caso de tratarse de un electrodependiente, se genera un reclamo (en Nexus) por “Rehabilitación suspendidos” y se envía mail al grupo “Clientes sensibles“ con copia al grupo “Rehabilitación por excepción”, indicando el número de reclamo generado y la indagación correspondiente a clientes electrodependientes.

- ✓ Caso 2: (Verifico sistema Nexus estado NORMAL). Gestiono reclamo técnico según corresponda.
Este caso es muy particular rara vez el cliente se contacta para informar que no pagó y que quiere que le rehabiliten, pero de ser así, que se comunique con la atención telefónica comercial.

Situación de viernes (16:00) a domingo (00:00) y feriados:

- ✓ Caso 1: (Verifico sistema Nexus estado CORTADO POR FALTA DE PAGO)
Informo ponerse al día para restablecimiento del suministro, si el cliente solicita mayor información indico días y horarios de la atención telefónica comercial. Si el cliente indica alguna situación particular (electrodependiente declarado o no) excepcionalmente solo con autorización de SUPERVISION y con promesa de pago el primer día hábil gestiono “CON SUMINISTRO/HABITUALES CS/ REHABILITACIÓN SUSPENDIDO”. Se envía mail al grupo “Clientes sensibles“ con copia al grupo “Rehabilitación por excepción”,
- ✓ Caso 2: (Verifico sistema Nexus estado NORMAL). Gestiono reclamo técnico según corresponda.
Este caso es muy particular rara vez el cliente se contacta para informar que no pagó y que quiere que le rehabiliten, pero de ser así, que se comunique con la atención telefónica comercial.

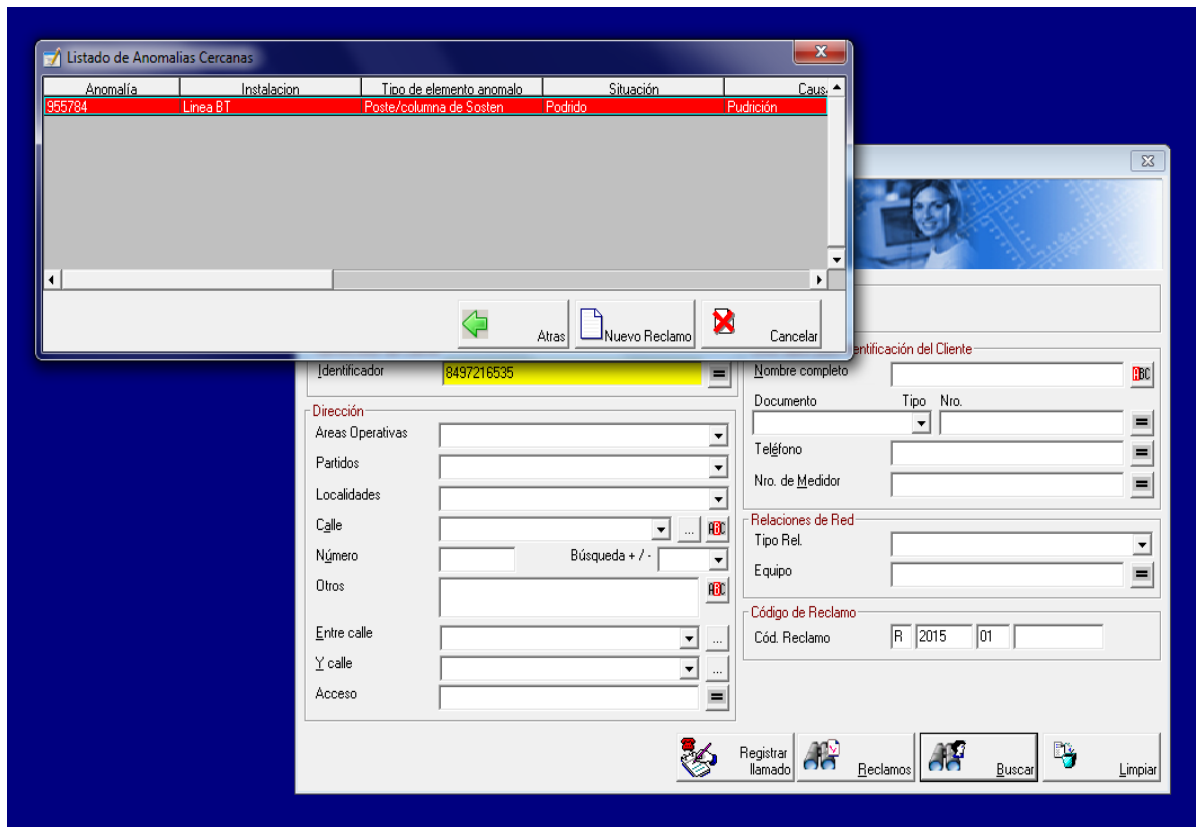
Anomalías Cercanas

Al gestionar un reclamo Con Suministro SVP y en la zona existe una anomalía pendiente, el sistema Nexus muestra un cuadro emergente denominado “Listado de Anomalías Cercanas” indicándome que ya hay ingresado reclamo/s donde se ha generado una anomalía a la cual se le asignará posteriormente una Orden de Trabajo (OT).

El cuadro emergente sólo muestra las anomalías pendientes de resolución, identificándolas con el estado “Identificada” o “En tratamiento”.

Se visualizan en forma de lista mostrando la siguiente información:

- Código anomalía
- Instalación
- Tipo de elemento anómalo
- Situación
- Causa
- Fecha de alta de la anomalía
- Estado de la anomalía
- Dirección
- Número de OT
- Fecha de OT
- Estado de la OT



Se deberá indagar al cliente si se trata del mismo "Tipo de elemento anómalo" es decir si el elemento dañado es el mismo, por ejemplo que se trate de un poste y no de una tapa rota, luego corroborar la dirección y confirmar con el cliente que se trate del mismo elemento.

Una vez corroborado lo anterior detallado se le informará al cliente que el reclamo ya está gestionado bajo el número de anomalía indicado y se le podrá brindar los datos que muestre el sistema. Finalmente se enviará un mail a la casilla Emergencias o Falta de Suministro para completar la reiteración.

Si el cliente manifiesta que se trata de otro elemento cercano o el estado se ha modificado, se deberá gestionar un nuevo reclamo.

Para el nuevo ingreso, desde la pantalla emergente “Lista de anomalías cercanas” optando en dicha lista por la anomalía correcta (en aquellos casos que hubiera más de una) y seleccionando el botón “Nuevo Reclamo” el sistema preparará la pantalla para el ingreso asociando al mismo todos los datos de la anomalía ya existente.

The screenshot shows a software window titled 'Reclamos'. At the top, there is a field for 'Id del Cliente' with the value '8497216535'. Below this, the 'Datos del cliente' section includes fields for 'Nombre completo' (ZERDA ALBA MARIA DEL CARMEN), 'Estado Contrato' (SIN DATOS), and checkboxes for 'Llave Termomagnética' and 'Medidor Prepago'. There are also fields for 'Nivel Sensibilidad', 'Actividad' (S/D), and 'Orden/es de Trabajo'. A navigation bar contains tabs for 'Datos detallados del cliente', 'Datos del Reclamo', 'Datos de la Consulta', and 'Otros Datos'. The 'Datos custom del cliente' section has fields for 'Potencia Instalada' (0), 'Nombre del Gestor', and 'Teléfono del Gestor'. Below this is a table for 'Detalle OT/s':

Fec. estimada cierre	Estado	Nro OT	Contratista
21/12/2014 12:59:26	A asignar	00557819	PERSONAL PROPIO

The 'Datos custom del reclamo' section features a table with columns 'Campo' and 'Valor', containing one row with 'Número de Nota'. At the bottom, a toolbar includes icons for 'Editar datos ad.', 'Ver datos adic.', 'Cerrar', 'Imprimir', 'Anular', 'Reiterar', 'Atras', 'Aceptar', and 'Cancelar'.

Codificaciones

Todas las llamadas que recibimos deben ser codificadas, ya sea a través de la gestión de un reclamo a través del sistema NEXUS

Las codificaciones por NEXUS son:

- ✓ **Anulación de reclamos**
- ✓ **Averiguación de Corte Programado o Forzado** (Ya sea que el usuario este afectado a un Corte y no requiera número de reclamo, o que averigüe si su domicilio estará afectado a Corte)
- ✓ **Averiguación de trabajos pendientes de ejecución**
- ✓ **Alumbrado Público** (Cuando derivamos al cliente a comunicarse con la Municipalidad)

- ✓ **Información General** (Cuando damos información sobre diferentes temas o cuando recibimos una comunicación de un cliente informando Máquina Expendidora fuera de servicio)
- ✓ **Instalación interna del cliente** (Cuando le indicamos al cliente el procedimiento de accionamiento de llave térmica del medidor o que verifique las instalaciones internas)
- ✓ **No Corresponde o Numero Equivocado** (Equivocado)
- ✓ **Poda** (Cuando se le informa al cliente que la poda no corresponde a Edenor, sino a la Municipalidad)

Derivaciones a Servicio Telefónico Comercial

Las comunicaciones que recibimos de clientes que deben ser derivadas al Servicio Telefónico Comercial son:

- ✓ Llamadas por saldo de cuenta
- ✓ Suspensión del suministro
- ✓ Aumento de potencia,
- ✓ Cambio de titularidad,
- ✓ Nuevo suministro,
- ✓ Pago con tarjeta de crédito o adhesión al débito automático,
- ✓ Entrega de facturas,
- ✓ Cambio de domicilio de entrega de facturas,
- ✓ Medidores defectuosos, esto es, que el medidor continúe registrando consumo no habiendo gente habitando en el lugar, o que considere que hay exceso de consumo facturado, medidores que giran en vacío (no hay consumo y sigue girando el disco). NO deben gestionarse reclamos NEXUS por este motivo, siempre debemos indagar correctamente el motivo del llamado del cliente en caso que no sea claro el expresado.

MIDE

Se trata de un sistema de pre-pago, el cliente compra la energía y después la consume, compra lo que necesita, lo que puede consumir.

¿Cómo funcionan? La conexión de un MIDE cuenta con las siguientes instancias:

- Un medidor electrónico por cada cliente colocado en un poste (a fin de que no pueda alcanzarse).
- Cable de energía que va del poste al pilar.
- Cable de teléfono que ingresa al domicilio, los medidores nuevos no tienen este cable ya que son inalámbricos.
- Pilar con tapa y llave termomagnética.
- Unidad de interface con visor de carga (Kw/h), digitador (para ingresar el código que figura en los tickets para realizar las cargas), semáforo indicador del crédito disponible.

Una vez dado de alta el cliente en el sistema, pasada las 24 horas podrá realizar la operación de compra en los puntos de venta habilitados, o desde edenordigital con tarjeta de crédito ingresando a edenordigital.com o descargando la app en tu celular desde la sección pagos.

De realizar la compra desde los puntos habilitados, el cliente recibirá un ticket que contendrá los mismos datos que figuran en una factura (número de cuenta, número de medidor, fecha y hora, centro emisor del ticket, impuestos, tasa de alumbrado público, cuadro tarifario, etc.). En la parte inferior del ticket se encontrará un código de 20 dígitos que será el que el cliente deberá ingresar en la interface instalada en su domicilio para realizar la carga. Una vez ingresado el mismo, el cliente tendrá suministro disponible para utilizar en forma inmediata.

Si el cliente desconoce el número de medidor asignado deberá digitar en su teclado el código 804 más enter y el sistema le brindará ese dato.



Estos son los medidores que están instalados, el display/botonera se enchufa a cualquier toma del hogar (tiene que estar conectado para comunicarse con el medidor – por onda portadora). De quedarse sin energía el display/botonera cuenta con baterías recargables que le dan autonomía para indicar su estado y permitir cuando adquiera energía el cliente cargar el código de 20 dígitos para ingresar la compra (este debe estar enchufado para comunicarse con el medidor).

Respecto de los clientes que se comuniquen a Canales Digitales posean MIDE según las siguientes casuísticas se debe proceder de la siguiente forma:

1) Casos de altas pendientes CON suministro:

Se deriva a la gestión telefónica comercial.

2) Casos de altas pendientes SIN suministro:

Si el cliente se comunica de lunes a viernes, se deriva a la Oficina Comercial donde se le podrán emitir por única vez un ticket con 150 kWh. De todas maneras, se enviará mail a la casilla gestionmapi@edenor.com.

Para el caso que el cliente se comunique un viernes después de las 15 hs, sábados, domingos y feriados, se genera un reclamo en Nexus Sin suministro (forzado) y se envía mail al grupo correspondiente y a gestionmapi@edenor.com, indicando el número de reclamo gestionado.

No es necesario el contacto en CC&B.

3) Casos en que no funciona la interface CON suministro o SIN suministro:

Se genera un reclamo en Nexus Sin suministro (en todos los casos) y se envía un mail al grupo que corresponde a la zona indicando los datos de la dirección, entrecalles, cuenta e indicando el problema que el cliente manifiesta.

¿Cómo se utiliza la electricidad autoadministrada?



1 Si dispone de poco crédito de electricidad o el mismo se ha agotado.



2 Ejemplo de ticket de compra.

EDENOR
 Av. Libertador 4563 Ciudad
 CUI730655 J18292-TVA Tron
 Tel: 02706716 14-31:27
 Cmpprobante: 02982007069
 Medidor: No. 07132271007
 Cuenta Edenor: 2376113952
 C-Plan: 0077 (000900300)
 BANC. BNCB
 Dato: 1020
 Acceso: (1664)

USUARIA 1234
 VEREDA ACTUAL en kWh y \$
 Hasta 150 kWh 0,04152/kWh
 kWh 150,0 \$ 6,22
 Hasta 325 kWh 0,22457/kWh
 kWh 175,0 \$ 39,27
 Hasta 400 kWh 0,24857/kWh
 kWh 75,0 \$ 18,54
 Hasta 450 kWh 0,24957/kWh
 kWh 50,0 \$ 12,43
 Hasta 510 kWh 0,21757/kWh
 kWh 60,0 \$ 13,04
 Hasta 610 kWh 0,58127/kWh
 kWh 100,0 \$ 58,12
 Pagar 600 kWh 1,01757/kWh
 kWh 0,0 \$ 0,00
 R. BNCB 517/12 \$ 4,00
 Subtotal A \$ 117,42

IVA 7% \$ 21,42
 Ley 7290/57 \$ 11,15
 Ley 9038 \$ 0,13
 ConL. Monto \$ 7,16
 ConL. Error \$ 0,72
 Subtotal B \$ 40,58

IVA de utilidad o/Arrendato
 Subtotal C \$ 0,00
 Subtotal D \$ 0,00

TAM Municipal AP \$ 60,00

\$ compra de energía 200,00
 kWh 521,7
 kWh 521,7
 kWh 521,7
 kWh 521,7

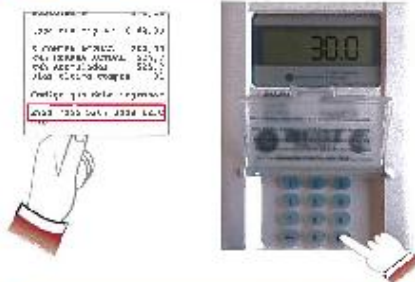
TICKET RESULTANTE DE COMPRA
 Código para recargar su medidor.

La electricidad se compra en los puntos de venta que Edenor habilita para usted.

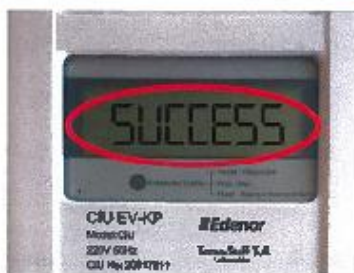
El modo para comprar es el mismo que usa para adquirir telefonía prepaga.

Por cada compra de electricidad recibirá un comprobante que tiene impreso un código de 20 números.

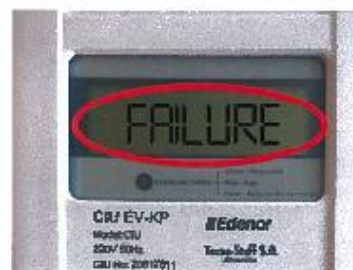
3 Ingrese los números impresos en el ticket.



4 Código aceptado. Si el código es correcto el medidor se reconectará automáticamente.



5 Número incorrecto. Vuelva al punto 3.



Significado de las luces



¿De cuánta electricidad aún dispone?

NIVEL ALTO DE CRÉDITO.
Dispone de más de 3
sombras de electricidad.*



NIVEL BAJO DE CRÉDITO.
Dispone de menos de 3
sombras de electricidad.*



NIVEL MÍNIMO DE CRÉDITO.
Dispone de menos de
1 día de electricidad.*



CRÉDITO NULO.
El suministro parado.
No dispone de electricidad.



*Una sombra equivale al consumo de su hogar. El cálculo se hace sobre el consumo de 120 kWh/año.

¿Está el interruptor conectado o desconectado?

El interruptor
está desconectado.
No queda electricidad.



El interruptor
está conectado.



¿Cuánta electricidad está siendo usada?

Levante la tapa e
imprese el código 856
(energía instantánea)
y presione la tecla \leftarrow



La energía instantánea
se muestra en pantalla.



¿Cómo apagar la alarma sonora?

Levante la tapa e
ingrese el código 812
(cancela sonido de alarma)
y presione la tecla \leftarrow



Se silencia el sonido.



EMERGENCIAS O FALTA DE SUMINISTRO

Región I: 0800-666-4001 o (011) 4630-1780
Región II: 0800-666-4002 o (011) 4555-9600
Región III: 0800-666-4004 o (011) 4630-1790



Descargate la app edenor 2.0 y realizá el
reclamo online por falta de suministro.

FALTA DE SUMINISTRO - SERVICIO SMS

Envíe un mensaje de texto al 28456 con la palabra LUZ y a continuación
con un espacio el NÚMERO DE CUENTA (sin espacios).

LAS 24 HORAS, TODOS LOS DÍAS DEL AÑO.

Alarma de incendio

Las oficinas comerciales tienen una alarma de incendios, que al activarse genera una llamada automática al Call center informando el evento.

Una vez recibido el mensaje por parte del operador, este debe dar aviso al supervisor enviando un mail a la casilla Emergencias o Falta de Suministro.

Suministros NO MEDIDOS

Ante un llamado donde la persona que se contacta manifieste que se trata de un suministro NO MEDIDO, a saber:

Semáforos
Iluminación de refugios de paradas de transporte público
Carteles publicitarios iluminados
Cabinas telefónicas
Cámaras de seguridad
Antenas telefónicas
Otros

Ya que el reclamante no posee factura en mano para poder gestionar su reclamo, se deberá forzar el mismo con la información brindada, es decir calle y entre calles, datos de la persona que llama y detalles del suministro.

Una vez gestionado, como en todos los casos se le brindará el número.

Medidores comunitarios

Son aquellos equipos de medición colocados en asentamientos y villas los cuales registran el consumo grupal de los usuarios de dichos barrios.

El consumo de estos medidores comunitarios son abonado por la municipalidad correspondiente, por lo tanto los usuarios no reciben factura.

Reclamos fallidos

Son aquellos reclamos que generaron el envío de un móvil no existiendo el problema a resolver, por ejemplo el accionamiento de la llave termomagnéticas, una reparación que debió realizar el cliente, poste de otra empresa. Evitar estos reclamos es un tema fundamental para Edenor ya que ocupan recursos innecesariamente, para ello en algunos casos se realizan, antes del envío de un equipo móvil, campañas de llamadas salientes consultando al cliente si la falta de suministro continúa.

Medidores de obra o servicios generales en edificios

Cuando un cliente solicita el servicio para construir un edificio se brinda un suministro "provisorio de obra".

Cuando el edificio se termina de construir, el cliente debe solicitar la aprobación de los gabinetes de medidores y solicitar el suministro definitivo para los servicios generales. Una vez acontecido esto, los departamentos deberían quedar sin suministro hasta que cada nuevo usuario solicite su propio servicio medido y convertirse en usuario de Edenor, por lo tanto existirán la cuenta de los servicios generales y las cuentas de cada departamento que haya solicitado el medidor, de esta manera los reclamos serán gestionados en base a este dato.

De no existir cuenta en el departamento informado por el cliente, se debe indagar si el cliente solicitó el alta del servicio, si tiene medidor, en este caso se trata de un inconveniente interno del edificio.

Si el problema con el suministro es en todo el edificio, se gestionará el reclamo sobre la cuenta de los servicios generales.

Cortes MT – BT

CORTES MT (Media Tensión):

FORZADOS: Averías que se producen en la Red de MT.

PROGRAMADOS: Por mejoras y mantenimiento en la Red de MT.

También existen cortes de este tipo (programados) que se generan para evitar un mal mayor como por ejemplo los pedidos de Defensa Civil o Bomberos, para evitar accidentes como inundaciones con peligro de electrocución en la zona. En el campo “Causa” se detallará el motivo.

Cabe aclarar que de ningún modo comunicarle al cliente que se trata de un “Corte Programado” porque no lo es.

En la siguiente lista, les indico el detalle de todas las causas de los cortes que muestra el sistema, en rojo remarco los cortes en cuestión.

Sobrecarga por problemas en MT

Pedido de instalación para obras

Maniobra de reconfiguración

Inconvenientes en BT

Otras causas

Pedido de instalación para mantenimiento

Pedido de instalación para reparación urgente

Pedido de instalación solicitado por cliente

Deficit Energético

Restricción de Carga

Solicitado por bomberos

Solicitado por policía/juzgado

Solicitado por Defensa Civil/Municipios

Solicitados por otros organismos

CORTES BT (Baja Tensión)

FORZADOS: Averías que se producen intempestivamente en la Red de BT.

PROGRAMADOS: Por reparación.

Averiguación respecto al personal que presta servicios a Edenor

Cuando un cliente quiere confirmar si personal que está trabajando en su domicilio o en la zona, presta servicios para Edenor, se le deberá solicitar el nombre completo o DNI luego consultar OnLine con la Supervisión, y una vez obtenida la respuesta se le contestará al cliente.

Individualización de bajada

Cuando un cliente se comunica solicitando individualización de acometida, debemos indagar cual es el problema que posee con el suministro por lo cual realiza esa solicitud y gestionar el reclamo de acuerdo con dicho problema, ejemplo baja tensión, oscilaciones, etc.

Información de tiempos de reposición del servicio RECALMOS Sin Suministro

Este mensaje tiene como principal objetivo adecuar las expectativas del cliente, en cuanto a la reposición del servicio, a los tiempos habituales (según contexto). Asimismo, debemos preparar al cliente desde el primer llamado para cuando no se cumplen esos tiempos.

Otro objetivo muy importante es unificar los criterios entre los distintos operadores que pudieran atender al mismo cliente y homogeneizar el mensaje. También buscamos que el mensaje tenga coherencia a medida que pasan las horas y se reiteran los reclamos, aun cuando las expectativas no se cumplan.

Es importante entender que los mensajes vertidos en el adjunto son una guía a seguir, pero de ninguna manera deben repetirse como “robots”.

Se debe hacer un análisis del caso, los tiempos, el contexto y los antecedentes para entender cuál fue el camino anterior del cliente frente a este reclamo y luego si aplicar las indicaciones.

Todos los tipos de reclamo

Otro tema nuevo a aplicar a partir de la fecha indicada es que ya no debemos verificar todos los datos cada vez que el cliente se contacte con Edenor, solo debemos corroborar que se trata del cliente correcto, verificando la titularidad o dirección. Una vez más debemos analizar el camino que recorrió el cliente previo al llamado en curso, es decir si estamos ante una reiteración y el reclamo fue generado por el IVR o Edenor 2.0, deberemos corroborar todos los datos, si fue un humano, ya no es necesario. Es muy importante que el primer contacto humano, se asegure de haber realizado esta verificación. En el caso que la cuenta esté asociada a un documento de CORTE, se informará la novedad al cliente sin la necesidad de corroborar todos los datos, solo en caso que solicite número de reclamo, se realizará dicha tarea.

Edenor desde hace un tiempo implemento un sistema automático de administración de fuerza de trabajo (WOM o Planificador klik), este sistema es el encargado de realizar la programación de los trabajos según los recursos disponibles y las prioridades. Esta programación, como bien sabrán, es dinámica. El sistema cada 15/30 minutos revisa los trabajos pendientes y reprograma según la disponibilidad de recursos y las nuevas prioridades. Cuando ven en módulo Call center “Planificador klik” significa que se encuentra en este proceso, cuando ven un determinado móvil, es porque el mismo ya se encuentra en viaje. Esta información no debe ser transmitida al cliente porque como saben la dinámica de la “calle” puede cambiar cualquier programación.

Uso de las herramientas:

Reiteración: Es muy importante reiterar ante cada llamado ya que afecta la programación de los reclamos y mantiene la vigencia del mismo.

Corroboración de la dirección: Evita que vaya un móvil al lugar incorrecto y no resuelva el problema.

Teléfono de contacto: Es muy importante que podamos contactarnos con el cliente para evitar ir a un caso ya resuelto y así disponer de ese tiempo para los casos que sí están pendientes. Asimismo, permite actualizar los datos del cliente en el sistema.

Verificación de la térmica del pilar/cliente: Esto es clave en los casos puntuales porque potencialmente ahorra tiempo al cliente y recursos a Edenor con un simple paso.

Expectativas: Es lo indicado en el adjunto, pero es clave para evitar llamadas reiterativas, clientes irritados y mejorar la imagen frente al cliente.

Días Normales

BT puntuales y agrupados

Condiciones NORMALES SS primer llamado

16 a 24 hs

Si el cliente consulta cuando...

Estimamos que durante el transcurso de la noche o la mañana del día siguiente, lo antes posible. Caso contrario vuelva a comunicarse.

00 a 16 hs

Si el cliente consulta cuando...

Estimamos que durante el transcurso del día, lo antes posible. Si en las próximas 6 u 8 hs no recibe un llamado o vuelve el servicio, comuníquese nuevamente.

Condiciones NORMALES SS segundo llamado y sucesivos

Reiteramos su reclamo para dejar asentada su comunicación. Si no se agotó el tiempo informado en la comunicación, se mantiene vigente, caso contrario se indica el mensaje de la franja correspondiente indicando: teniendo en cuenta prioridades como PELIGRO y electrodependientes.

Agrupado MT

Condiciones NORMALES SS al inicio del corte (primera hora)

00 a 24 hs

Si el cliente consulta cuando...

El tiempo habitual es entre 4 y 8hs desde el inicio del corte, lo antes posible, pero depende de las complejidades que surjan al encontrar la falla.

Condiciones NORMALES SS segundo llamado y sucesivos

00 a 24 hs

Si el cliente consulta cuando...

Reiteramos su reclamo para dejar asentada su comunicación. Si no se agotó el tiempo informado en la comunicación se mantiene vigente, caso contrario, se indica estamos trabajando y a la brevedad posible, no contamos en este caso con los tiempos de normalización del servicio.

Programado

Condiciones NORMALES SS al inicio del corte (primera hora)

00 a 24 hs

Si el cliente consulta cuando...

Informar tiempo del sistema.

Condiciones NORMALES SS segundo llamado y sucesivos

00 a 24 hs

Si el cliente consulta cuando...

Reiteramos su reclamo para dejar asentada su comunicación. Si no se agotó el tiempo indicado en el sistema se mantiene vigente, caso contrario, se indica estamos trabajando y a la brevedad posible, no contamos en este caso con los tiempos de normalización del servicio.

Con Anomalía Agrupados BT / MT

Se ha detectado la falla, hay una reparación en curso con restablecimiento del servicio parcial que se irán completando a medida que se finalicen los trabajos. No contamos en esta etapa con un tiempo determinado para la normalización del servicio.

Días de Contingencia

Condiciones CONTINGENCIA/POE SS

Texto general para AGRUPADOS

Estamos trabajando con todos los recursos disponibles para normalizar el servicio a la brevedad posible, dado la complejidad del contexto no podemos especificar un tiempo de normalización más preciso, pero estimamos poder hacerlo...

16 a 24 hs

00 a 16 hs

Texto general para PUNTUALES

Estamos trabajando con todos los recursos disponibles para normalizar el servicio a la brevedad posible dando prioridad a los casos de peligro, electrodependientes y fallas que afectan a muchos clientes, dado la complejidad del contexto no podemos especificar un tiempo de normalización más preciso, pero estimamos poder hacerlo...

16 a 24 hs

00 a 16 hs

Tipo de reclamos

TIPO DE RECLAMO	MOTIVO	SUBMOTIVO
Con Suministro	Habituales CS	BAJA TENSIÓN
		DENUNCIA CORTES REITERADOS
		OSCILACIONES
		REHABILITACION SUSPENDIDOS
		REQUIERE CORTE POR ARREGLO
		REQUIERE RECONEXIÓN
		REQUIERE RETIRO
		REQUIEREVERIFICACION INSTALACIÓN
		SOBRETENSIÓN
		DENUNCIA ACCIDENTE
		DENUNCIA ENGANCHES CLANDESTINO
		RECIERRE

Con Suministro SVP	Caja de Medidor	FALTA TAPA
		QUEMADA/FUEGO
		CIERRE TAPA FALTANTE
		TAPA ABIERTA
		TAPA ROTA
		TAPA CON INTERSTICIOS
		VIDRIO ROTO
		EQUIPO DE MEDIDOR SUELTO
		INSTALACION PRECARIA DE OBRAS
		INSTALACION CON AVERÍAS

Caja de Toma	TAPA FALTANTE
	QUEMADA/FUEGO
	TAPA ABIERTA
	TAPA ROTA
	TAPA CON INTERSTICIOS
	CON AVERIAS
	CIERRE DE TAPA FALTANTE
Caja Distr. (Buzón o Caja esquinera)	BUZÓN ESTRUCTURA DETERIORADA
	BUZON FALTA PUERTA
	BUZON PUERTA ABIERTA
	BUZON PUERTA CON INTERSTICIOS
	BUZON PUERTA ROTA
	BUZON PUERTA SIN CIERRE
	BUZÓN VENTILACION OBSTRUIDA
	CAJA ESQUINERA ESTRUCTURA DETERIORADA
	CAJA ESQUINERA INTERIOR CON AGUA
	CAJA ESQUINERA SIN TAPA
	CAJA ESQUINERA TAPA ABIERTA
	CAJA ESQUINERA TAPA BRUSCO DESNIVEL
	CAJA ESQUINERA TAPA CON INTERSTICIOS
	CAJA ESQUINERA TAPA ROTA
	CON FUEGO
Caja de Tablero Principal del Usuario	
Centro de Transformación Aéreo	CON FUEGO
	ESTRUCTURA CON AVERÍAS
	FALTA CARTEL DE SEÑALIZACIÓN
	FALTA PROTECCION MECANICA SUBIDA CABLE
	PROTECCIÓN ELECTRICA CONDUCTOR DE P.A.T. FALTANTE
	PROTECCIÓN MECANICA CONDUCTOR P.A.T. FALTANTE
PUESTA A TIERRA FALTANTE	

	PUNTOS ENERG. CON DISTANCIAS ANTIRREGLAMENTARIAS
	SOPORTES A MENOR DISTANCIA DE LÍNEA DE EDIFICACIÓN
	SOPORTES DETERIORADOS
	TRANSFORMADOR PERDIDA DE ACEITE
Choque Automovilístico	INSTALACIONES AVERIADAS
Columna de Luminaria	
Centro de Transformación a Nivel	CERRADURA DE PUERTA FALTANTE O DEFECTUOSA
	CON FUEGO
	FALTA PUERTA
	PUERTA ABIERTA
	PUERTA ROTA
	TRANSFORMADOR CON AVERÍAS
	VENTILACIÓN OBSTRUÍDA
Centro de Transformación Subterráneo o Tipo Pozo	AGUA EN LA CÁMARA
	AVERÍAS EN EL TRANSFORMADOR
	DESNIVEL DE LA TAPA CON LA ACERA
	CIERRA DE REJA DEFECTUOSO / TORNILLO FALTANTE
	CON FUEGO
	FALTA CANDADO EN CIERRE DE TAPA O REJA
	FALTA TAPA
	TAPA ROTA
Distancia Eléctrica Peligrosa	LÍNEA AÉREA A MENOR DISTANCIA DE OTROS SERVICIOS
	LÍNEA AÉREA EN CONTACTO CON OTROS SERVICIOS
	INSTALACIÓN CON CABLES AL ALCANCE DE LA MANO
Elemento Electrificado	CAJA BUZÓN ELECTRIFICADA
	CAJA DE MEDIDOR ELECTRIZADA
	CAJA DE TOMA PRIMARIA ELECTRIZADA
	COLUMNA DE LUMINARIA ELECTRIZADA
	COLUMNA DE SEMÁFORO ELECTRIZADA
	COLUMNA METÁLICA ELECTRIZADA
	PARED ELECTRIFICADA
	PILAR ELECTRIZADO
	REJA O ALAMBRADO ELECTRIFICADO
	RIENDA ELECTRIZADA
	TABLERO PRINCIPAL DEL USUARIO ELECTRIZADO

Línea Aérea (BT)	A MENOR ALTURA SOBRE EL TERRENO
	CABLES CON CHISPAS/FUEGO

	A MENOR DISTANCIA DE CARTELES, LETREROS, ETC
	A MENOR DISTANCIA DE LA LÍNEA DE EDIFICACIÓN
	CABLES CORTADOS POR CAIDA DE RAMA O ÁRBOL
	CABLES CORTADOS QUE CUELGAN
	CABLES POCO TENSADOS / SE TOCAN
	INSTALACIONES CON AVERÍAS
	INTERFERENCIA CON RAMAS
Línea Subterránea (MT y BT)	PROFUNDIDAD INADECUADA
	A MENOR DISTANCIA DE OTROS SERVICIOS
	PROTECCIÓN MECÁNICA FALTANTE O INADECUADA
Pilar de Conexión	CAÑO PILAR EN MALAS CONDICIONES
	QUEMADA/FUEGO
	PILAR CON PIPETA ROTA
	PILAR MAMPOSTERÍA DETERIORADA
	ACOMETIDA EN MAL ESTADO
Poste o Rienda	COLUMNA METÁLICA DETERIORADA
	COLUMNA METÁLICA INCLINADA
	COLUMNA METÁLICA: FALTA PUESTA A TIERRA
	CRUCETA DE LÍNEA AÉREA CON AISLADORES DETERIORADOS
	CRUCETA DE LÍNEA AÉREA INCLINADA
	CRUCETA DE LÍNEA AÉREA ROTA
	CRUCETA DE LÍNEA AÉREA SUELTA
	POSTE DE MADERA INCLINADO
	POSTE DE MADERA PODRIDO
	POSTE DE MADERA QUEBRADO
	POSTE H.A. INCLINADO
	POSTE H.A. QUEBRADO
	POSTE O COLUMNA CAÍDO
	POSTE O COLUMNA MENOR DISTANCIA DE LINEA EDIFIC.
	RIENDA FLOJA
	RIENDA SUELTA O CORTADA
	RIENDA Y AISLADORES DETERIORADOS
Semáforos	

Tendido de Ramal Provisorio	RAMAL TENDIDO EN EL SUELO
	RAMAL PRECARIO
	RAMAL EN MAL ESTADO
	RAMAL TAPA CON INTERSTICIOS
	CONEXION CLANDEST.
Trabajos en la Vía Pública	CALZADA PLANCHUELA CHICA
	CARTEL < 1 X 0.7M
	CARTEL <0.4M SUELO
	CARTEL DE "INSTALACIONES ELECTRICAS" FALTANTE

		CARTEL DE "ZANJA ABIERTA" FALTANTE
		ENCINTADO FALTANTE
		INDICADORES ROJOS EN LA CALZADA FALTANTES
		PARRILLA DE MADERA FALTANTE
		RAMAL PELIGR. CUALQUIERA DE LAS VARIEDADES DE TR
		SEÑALIZACION EN LA CALZADA NO VISIBLE A 100 M
		TIERRA PARCIALMENTE SUELTA
		TIERRA SUELTA
		VALLADO CON ABERTURAS > 0,5 M
		VALLADO CON ALTURA < 1,2 M
		VALLADO DE COLOR NO NORMALIZADO
		VALLADO EXTERIOR FALTANTE
		VALLADO FALTANTE
		VALLADO PARCIAL
		VALLADO SIN DISPOSITIVO DE CIERRE
		VALLADO SIN ESTABILIDAD
		VALLADO SIN RESISTENCIA MECÁNICA
		VALLADO: CIERRE CON ALAMBRE
Sin Suministro	Habituales SS	SOLO AVERÍA
		SIN FASE
		SIN FUERZA MOTRIZ
Sin Suministro SVP	Caja de Medidor	CIERRE TAPA FALTANTE
		TAPA ABIERTA
		TAPA ROTA
		TAPA CON INTERSTICIOS
		VIDRIO ROTO
		EQUIPO DE MEDIDOR SUELTO
		INSTALACIÓN PRECARIA (DE OBRA)
		INSTALACIÓN CON AVERÍAS
		QUEMADA/FUEGO
		FALTA TAPA
	Caja de Toma	TAPA ABIERTA
		TAPA ROTA
		TAPA CON INTERSTICIOS
		CON AVERÍAS
		CIERRE DE TAPA FALTANTE
		QUEMADA/FUEGO
	Caja Distr. (Buzón o Caja esquinera)	BUZÓN ESTRUCTURA DETERIORADA
		BUZÓN FALTA PUERTA
		BUZÓN PUERTA ABIERTA
		BUZÓN PUERTA CON INTERSTICIOS
		BUZÓN PUERTA ROTA
		BUZÓN PUERTA SIN CIERRE
		BUZÓN VENTILACION OBSTRUIDA
		CAJA ESQUINERA ESTRUCTURA DETERIORADA
		CAJA ESQUINERA INTERIOR CON AGUA

	CAJA ESQUINERA SIN TAPA
	CAJA ESQUINERA TAPA ABIERTA
	CAJA ESQUINERA TAPA BRUSCO DESNIVEL
	CAJA ESQUINERA TAPA CON INTERSTICIOS
	CAJA ESQUINERA TAPA ROTA
	CON FUEGO
Caja de Tablero Principal del Usuario	
Centro de Transformación Aéreo	CON FUEGO
	ESTRUCTURA CON AVERIAS
	FALTA CARTEL DE SEÑALIZACION
	FALTA PROTECCION MECANICA SUBIDA CABLE
	PROTECCIÓN ELÉCTRICA CONDUCTOR DE P.A.T. FALTANTE
	PROTECCIÓN MECÁNICA CONDUCTOR P.A.T. FALTANTE
	PUESTA A TIERRA FALTANTE
	PUNTOS ENERG. CON DISTANCIAS ANTIRREGLAMENTARIAS
	SOPORTES A MENOR DISTANCIA DE LÍNEA DE EDIFICACIÓN
	SOPORTES DETERIORADOS
	TRANSFORMADOR PERDIDA DE ACEITE

Choque Automovilístico	INSTALACIONES AVERIADAS
Columna de Luminaria	
Centro de Transformación a Nivel	CERRADURA DE PUERTA FALTANTE O DEFECTUOSA
	CON FUEGO
	FALTA PUERTA
	PUERTA ABIERTA
	PUERTA ROTA
	TRANSFORMADOR CON AVERIAS
	VENTILACION OBSTRUIDA
Centro de Transformación Subterráneo o Tipo Pozo	AGUA EN LA CAMARA
	AVERIAS EN EL TRANSFORMADOR
	DESNIVEL DE LA TAPA CON LA ACERA
	CIERRA DE REJA DEFECTUOSO / TORNILLO FALTANTE
	CON FUEGO

	FALTA CANDADO EN CIERRE DE TAPA O REJA
	FALTA TAPA
	TAPA ROTA
Distancia Eléctrica Peligrosa	LINEA AEREA A MENOR DISTANCIA DE OTROS SERVICIOS
	LINEA AEREA EN CONTACTO CON OTROS SERVICIOS
	INSTALACION CON CABLES AL ALCANCE DE LA MANO
Elemento Electrificado	CAJA BUZON ELECTRIFICADA
	CAJA DE MEDIDOR ELECTRIZADA
	CAJA DE TOMA PRIMARIA ELECTRIZADA
	COLUMNA DE LUMINARIA ELECTRIZADA
	COLUMNA DE SEMAFORO ELECTRIZADA
	COLUMNA METALICA ELECTRIZADA
	PARED ELECTRIFICADA
	PILAR ELECTRIZADO
	REJA O ALAMBRADO ELECTRIFICADO
	RIENDA ELECTRIZADA
	TABLERO PRINCIPAL DEL USUARIO ELECTRIZADO

Línea Aérea (BT)	A MENOR ALTURA SOBRE EL TERRENO
	CABLES CON CHISPAS/FUEGO
	A MENOR DISTANCIA DE CARTELES, LETREROS, ETC
	A MENOR DISTANCIA DE LA LINEA DE EDIFICACION
	CABLES CORTADOS POR CAIDA DE RAMA O ARBOL
	CABLES CORTADOS QUE CUELGAN
	CABLES POCO TENSADOS / SE TOCAN
	INSTALACIONES CON AVERIAS
	INTERFERENCIA CON RAMAS
Línea Subterránea (MT y BT)	
Pilar de Conexión	PILAR CON PIPETA ROTA
	PILAR MAMPOSTERIA DETERIORADA
	ACOMETIDA EN MAL ESTADO
	CAÑO DE PILAR EN MAL ESTADO
	QUEMADA/FUEGO
Poste o Rienda	COLUMNA METALICA DETERIORADA
	COLUMNA METALICA INCLINADA
	COLUMNA METALICA: FALTA PUESTA A TIERRA
	CRUCETA DE LINEA AEREA CON AISLADORES DETERIORADOS
	CRUCETA DE LINEA AEREA INCLINADA
	CRUCETA DE LINEA AEREA ROTA
	CRUCETA DE LINEA AEREA SUELTA
	POSTE DE MADERA INCLINADO
	POSTE DE MADERA PODRIDO
	POSTE DE MADERA QUEBRADO

	POSTE H.A. INCLINADO
	POSTE H.A. QUEBRADO
	POSTE O COLUMNA CAIDO
	POSTE O COLUMNA MENOR DISTANCIA DE LINEA EDIFIC.
	RIENDA FLOJA
	RIENDA SUELTA O CORTADA
	RIENDA Y AISLADORES DETERIORADOS
Semáforos	
Tendido de Ramal Provisorio	RAMAL TENDIDO EN EL SUELO
	RAMAL PRECARIO
	RAMAL EN MAL ESTADO
	RAMAL TAPA CON INTERSTICIOS
	CONEXION CLANDEST.

Trabajos en la Vía Pública	CALZADA PLANCHUELA CHICA
	CARTEL < 1 X 0.7M
	CARTEL <0.4M SUELO
	CARTEL DE "INSTALACIONES ELECTRICAS" FALTANTE
	CARTEL DE "ZANJA ABIERTA" FALTANTE
	ENCINTADO FALTANTE
	INDICADORES ROJOS EN LA CALZADA FALTANTES
	PARRILLA DE MADERA FALTANTE
	RAMAL PELIGR. CUALQUIERA DE LAS VARIETADES DE TR
	SEÑALIZACION EN LA CALZADA NO VISIBLE A 100 M
	TIERRA PARCIALMENTE SUELTA
	TIERRA SUELTA
	VALLADO CON ABERTURAS > 0,5 M
	VALLADO CON ALTURA < 1,2 M
	VALLADO DE COLOR NO NORMALIZADO
	VALLADO EXTERIOR FALTANTE
	VALLADO FALTANTE
	VALLADO PARCIAL
	VALLADO SIN DISPOSITIVO DE CIERRE
	VALLADO SIN ESTABILIDAD
VALLADO SIN RESISTENCIA MECANICA	
VALLADO: CIERRE CON ALAMBRE	

Ingreso al Sistema

Al ingresar aparece una ventana de Login (Gráfico 1) que permite ingresar el usuario y la contraseña para ingresar al sistema. Luego de ello, se abre el Navegador (Gráfico 2), que permite al usuario ingresar al módulo deseado.

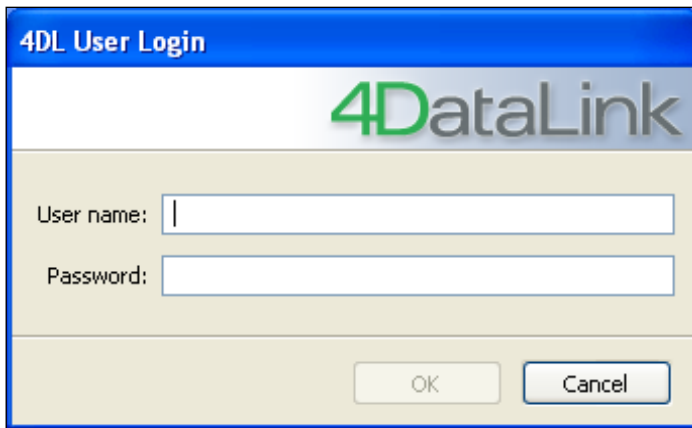


Gráfico 1

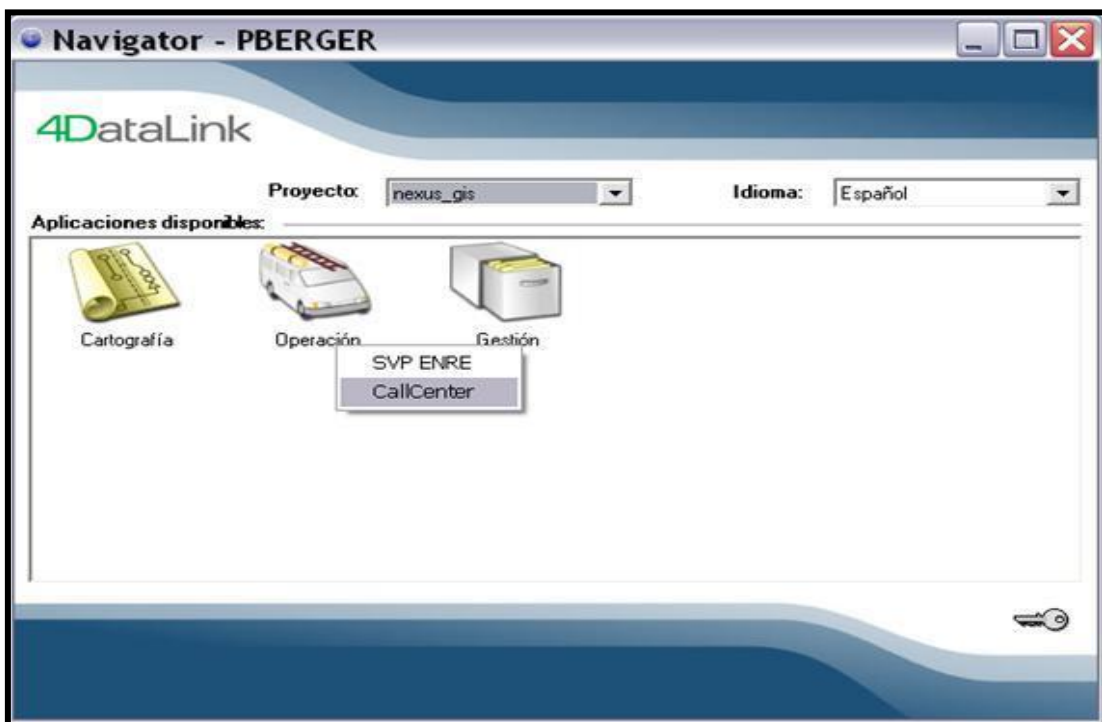


Gráfico-2

Inmediatamente después de ingresar al módulo Call Center, aparece la ventana de Administración de Reclamos (Gráfico 3)

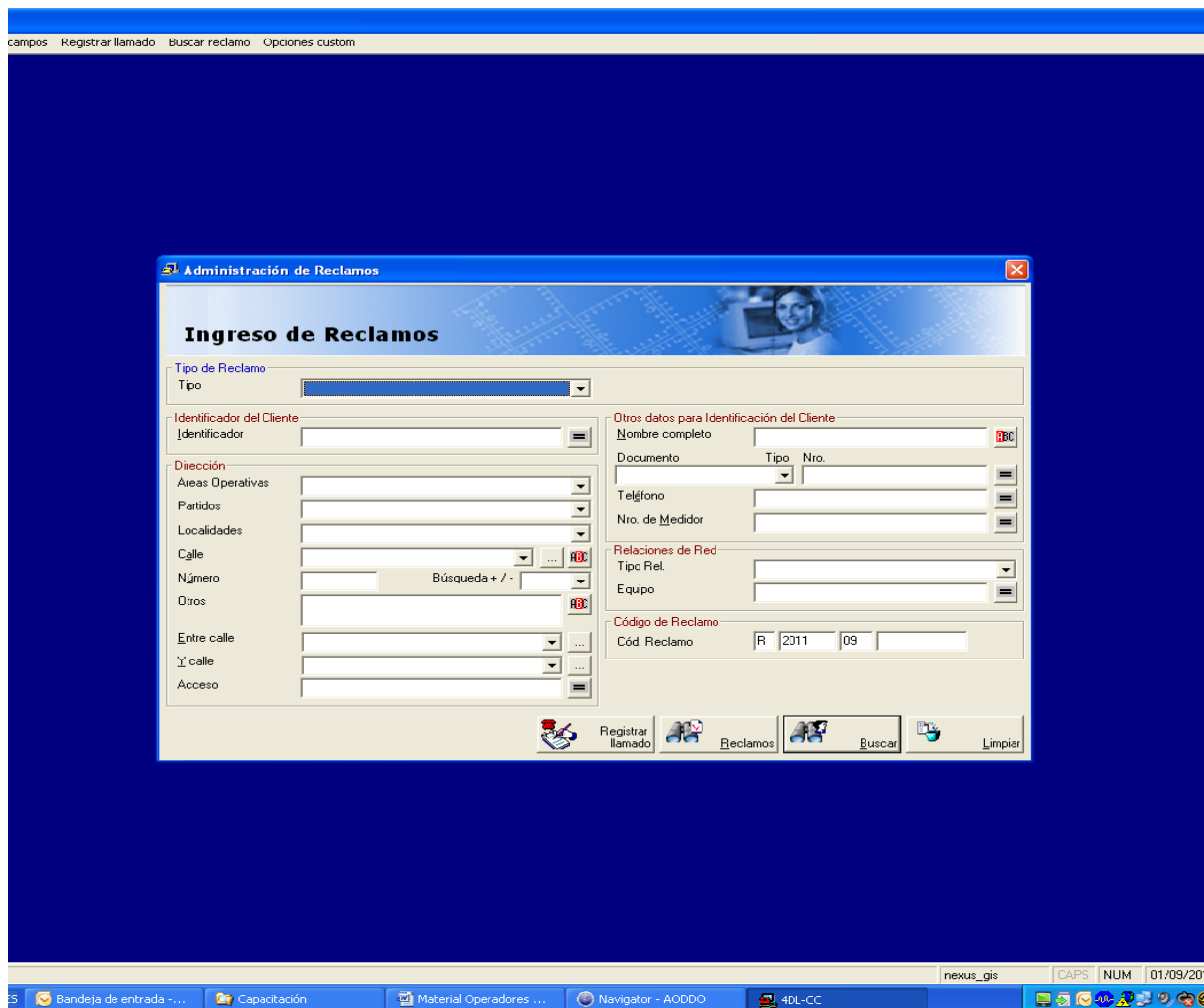


Grafico 3

Ingreso de reclamos

Tipo de reclamos

Los reclamos se diferencian por las siguientes características:

Con Suministro

Con Suministro-SVP

Sin Suministro

Sin Suministro-SVP

Dependiendo del tipo de reclamo, tendrá asociado un “Motivo origen” y de éste, un “Sub-motivo”.

Una vez definido el tipo de reclamo, se debe identificar al cliente para poder verificar en el sistema la existencia de un reclamo o corte que brinde información a fin de transmitirla al cliente.

Están definidos los siguientes criterios de búsqueda para la identificación del cliente:

- ✓ Por número de cuenta: debe completarse los campos “Tipo” e “Identificador Comercial”
- ✓ Nombre Completo: debe completarse los campos “Tipo”, “Áreas Operativas”, “Partido”, “Localidad” y “Nombre Completo”

- ✓ Domicilio: deben completarse los campos “Tipo”, “Áreas Operativas”, “Calle”, “Número”

Luego de cargar los datos brindados por el cliente para ser identificado, se debe presionar el botón “Buscar”

En el caso de hallarse un cliente identificado de acuerdo con la información suministrada, y que el mismo no tuviera reclamos recientes ni afectación, se muestra a continuación la ventana “Reclamos” (Grafico 4) donde en la solapa “Datos del Reclamo” se carga la información relacionada con el problema manifestado por el cliente, es decir “Tipo de Reclamo”, “Motivo de Origen” y por último el “Sub-Motivo”.

Reclamos

Id del Cliente: 2582784221

Datos del cliente

Nombre completo: ABATE MARIA CRISTINA

Estado Contrato: SIN DATOS

Llave Termomagnética Medidor Prepago

Nivel Sensibilidad:

Actividad: S/D

Orden/es de Trabajo:

Datos detallados del cliente | Datos del Reclamo | Datos de la Consulta | Otros Datos

Tipo de Reclamo: Sin Suministro

Fecha y Hora Indisponibilidad:

En línea Varios Afectados Unico Afectado

Motivo de Origen del Reclamo: Habituales SS

Sub-motivo: Solo avería

Relación con el cliente: Titular

Origen del Reclamo: Telefónica

Nivel de peligrosidad:

Observaciones del cliente:

Otras observaciones:

Aviso de Acceso:

Editar datos ad. Ver datos adic. Cerrar Imprimir Anular Reiterar Atras Aceptar Cancelar

Grafico 4

En caso de hallarse más de un cliente que coincida con los criterios ingresados, aparece una ventana que muestra los clientes coincidentes y permite seleccionar uno de ellos para gestionar un reclamo. (Gráfico 5)

Administración de Reclamos

Resultados de la búsqueda

Cód. Cliente	Nombre completo ->	Dirección	Localidades
2582784221	ABATE MARIA CRISTINA	MARCONI 2230	ISIDRO CASANOVA
6129224451	ACEVEDO IRMA HILDA	MARCONI 2371	ISIDRO CASANOVA
8201343751	ACOSTA CRESPIRIA DEL VALLE	MARCONI 1966 22 113E	ISIDRO CASANOVA
8105853317	ALAMO NICOLAS DE LA CRUZ	MARCONI 2385	ISIDRO CASANOVA
8693350059	ALVEZ PEDRO CLAUDIO	MARCONI 2365	ISIDRO CASANOVA
3036390761	ARGAÑARAZ DANIEL ALBERTO	MARCONI 2394 5	ISIDRO CASANOVA
3661340280	AVILA MARIA ROSA	MARCONI 2133 FDD	ISIDRO CASANOVA
8095916914	AVILA REYES ROSARIO	MARCONI 2133	ISIDRO CASANOVA
7033977512	BAEZ JULIA ALEJANDRA	MARCONI 2231	ISIDRO CASANOVA
8832204944	BAEZ NORMA ELENA	MARCONI 2624	ISIDRO CASANOVA
8222433155	BAHL JUAN	MARCONI 2026 1	ISIDRO CASANOVA
6411461180	BARRETO ROSA CELIA	MARCONI 2098	ISIDRO CASANOVA
2914579749	BARRIENTOS MIGUEL	MARCONI 2131 2 073	ISIDRO CASANOVA
3707448120	BARRIONUEVO AMERICA	MARCONI 2262 22 058	ISIDRO CASANOVA
9610792385	BARROSO GREGORIA RAMONA	MARCONI 2274	ISIDRO CASANOVA
8657030385	BARTOLOME BULLA	MARCONI 2509 1	ISIDRO CASANOVA
2213261056	BASTONI LORENA ISABEL	MARCONI 2307 PA	ISIDRO CASANOVA
3246238419	BASUALDO DAMIAN	MARCONI 2165 1	ISIDRO CASANOVA
5744660834	BASUALDO DANIEL	MARCONI 2165 2	ISIDRO CASANOVA
4226074057	BERON RAUL	MARCONI 1860 14 113D	ISIDRO CASANOVA

20de187 20

Atrás Aceptar Cancelar

llamado Reclamos Buscar Limpiar

Gráfico 5

Si se desea que los datos se vean ordenados con respecto a alguna columna, debe hacerse clic sobre el título de la misma.

Tener en cuenta que en los datos del cliente se muestra un campo denominado “Estado Contrato” donde se visualiza con el texto CORTADO aquellos clientes que fueron suspendidos por falta de pago.

En la solapa “Datos detallados del cliente” (Gráfico 6) se debe solicitar un teléfono de contacto **efectivo** (es decir un teléfono donde el cliente pueda ser contactado, durante la gestión de su reclamo) en primera instancia deberá solicitarse celular, de no tener, se pedirá de línea; corregir los existentes y además se deben agregar las entre calles si faltaran o corroborar que sean las correctas. **Esto es de suma importancia para la correcta gestión del reclamo.**

Para registrar el teléfono se debe proceder de la siguiente manera:

Al gestionar un reclamo y realizar la carga del teléfono SIEMPRE debe hacerse en el campo “Otros teléfonos”, quedará sin efecto el campo “Teléfono” que trae automáticamente el sistema Nexus.

Una vez ingresado al campo “Otros teléfonos” se mostrarán uno o varios números cargados anteriormente extraídos de otros reclamos que haya realizado el cliente, desde allí se podrá ELIMINAR en caso que algún dato cargado sea incorrecto, EDITAR cuando se quiera corregir el ya cargado o AGREGAR un teléfono nuevo.

Por último para finalizar la gestión se deberá tildar el teléfono que se desea dejar como contacto.

En el campo “Observaciones del cliente” se podrá agregar información adicional brindada por el cliente que aporte un valor agregado, solo en este campo estará permitido hacerlo.

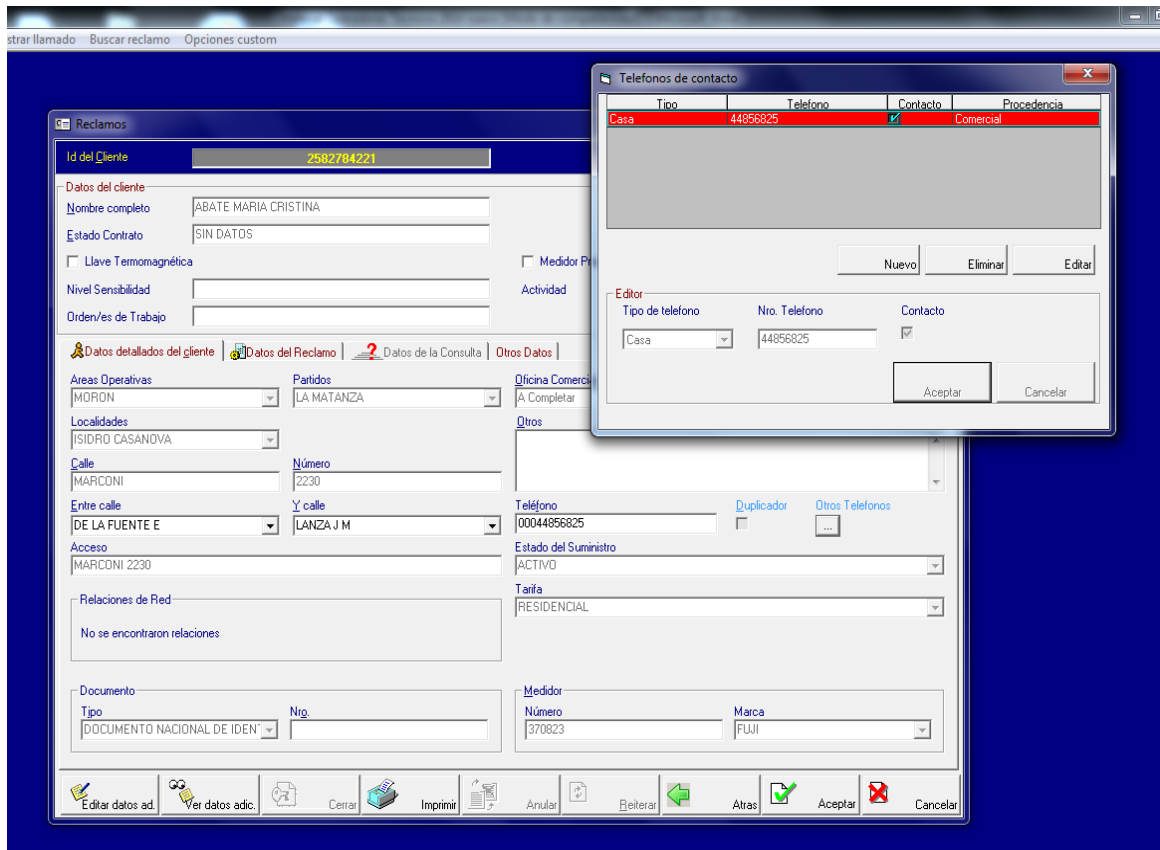


Grafico 6

Código o número de reclamo

Una vez completado todos los datos de la solapa “Datos del reclamo” con el problema del cliente y la solapa “Datos detallados del cliente” con los datos para la localización del cliente, al presionar el botón “Aceptar” de la pantalla Reclamos, se muestra una ventana (Grafico 7) que confirma el ingreso correcto del reclamo y presenta el código o número del mismo.

A su vez el reclamo gestionado lleva asociado un número de documento para gestión del área operativa (despacho del reclamo).



Grafico 7

Estados de un reclamo

- ✓ Reclamo Activo o pendiente
- ✓ Reclamo Cerrado

Reclamo activo o pendiente

Es aquel reclamo ya gestionado anteriormente y que se encuentra a la espera de ser atendido por un móvil.

Cuando se identifica un cliente en el Sistema, se analiza si el mismo tiene reclamos ya gestionados activos/pendientes es decir, si tiene reclamos en el último período de tiempo ya ingresados al Sistema.

En caso que lo tuviera, se presenta la siguiente ventana (Grafico 8) que permite saber número/código de reclamo, fecha y hora de ingreso, motivo y estado del mismo.

Con los botones ubicados al pie de la pantalla, permiten consultarlo, modificarlo (la única modificación que se podrá realizar es agregar algún comentario del cliente en el campo “Observaciones del Cliente”, también se podrá reiterar o generar uno nuevo (se trata de un caso excepcional ya que si un reclamo se encuentra activo/pendiente no debe generarse uno nuevo sino reiterar el mismo) con el botón Reiterar, esta gestión debe realizarse sin excepción siempre que se comunique el cliente, muy en especial si el reclamo no está asociado a un Documento de Corte

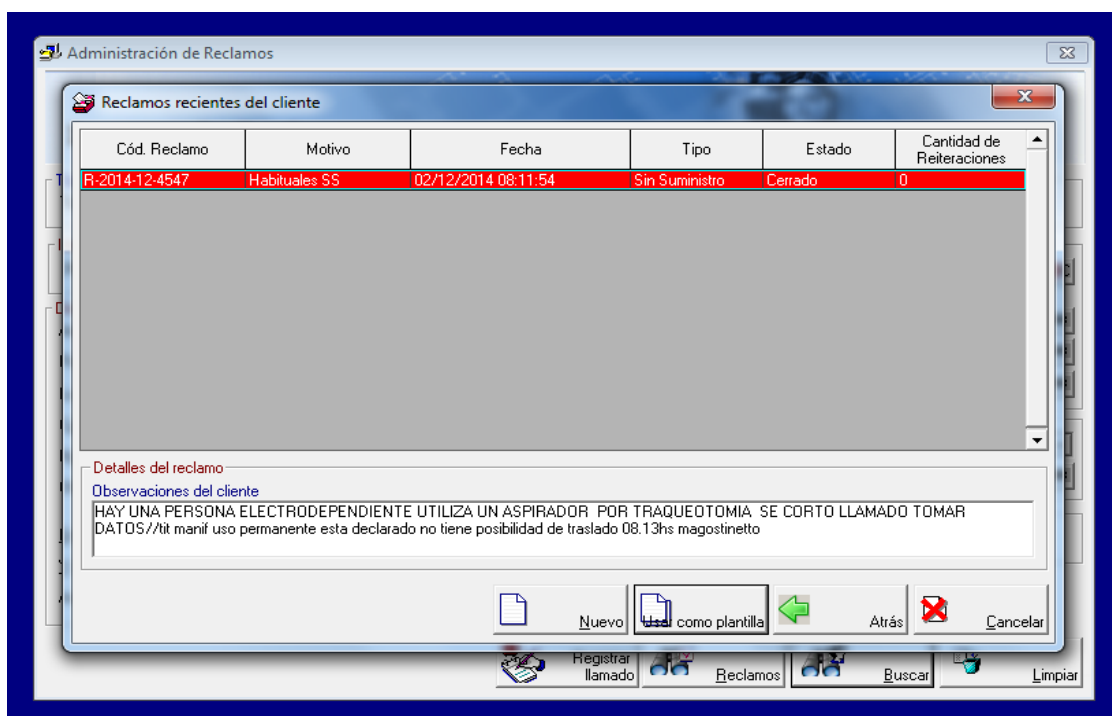


Grafico 8

Aquellos reclamos pendientes que ingresan a una campaña, para verificar si son posibles fallidos, se podrá visualizar en el campo Observaciones alguna de las siguientes descripciones:

“IVR SIN LUZ”

“IVR NO CONTESTA CON RECLAMOS ANTERIORES”

“IVR NO CONTESTA CON REITERACIONES”

“CALL CENTER SIN LUZ”

Reclamo cerrado

Es aquel reclamo ya ejecutado o normalizado por el móvil cuya información es asentada en el Sistema Nexus y visualizado en el mismo como reclamo cerrado.

Tener en cuenta todo lo informado en el campo “Observaciones” del cierre del reclamo, para analizarlo ante la toma de uno nuevo. Esto es fundamental para darle feedback al cliente que puede evitar visitas innecesarias. Por ejemplo cuando el problema es interno, o el cliente debe gestionar un aumento de potencia, o el cliente debe realizar una reparación, etc.

Aquellos reclamos cerrados que ingresaron a una campaña, se podrá visualizar en los campos instalación y causa las posibles opciones:

“IVR CON LUZ”

“IVR NO CONTESTA SIN REITERACIONES”

“CALL CENTER CON LUZ”

“CALL CENTER NO CONTESTA”

Búsqueda de un reclamo

Para localizar un reclamo y ver el estado del mismo, se deberá, desde la pantalla “Administración de Reclamos”, colocar el número de reclamo deseado, en el campo “Código de Reclamo”, y presionar el botón “Reclamos” (Gráfico 9) de esta manera se despliega la solapa “Datos de la Consulta” (Gráfico 10) la cual además de visualizar el estado del reclamo, mostrará información relacionada con el ingreso es decir, usuario y fecha/hora de creación; también desde esta solapa se muestra los datos del cierre del reclamo, las tareas realizadas por el móvil interviniente en la normalización.

The screenshot shows a web application window titled "Administración de Reclamos". The main heading is "Ingreso de Reclamos". The form is organized into several sections:

- Tipo de Reclamo:** A dropdown menu with "Sin Suministro" selected.
- Identificador del Cliente:** A text input field.
- Dirección:** A series of dropdown menus for "Areas Operativas", "Partidos", "Localidades", "Calle", "Número", "Entre calle", "Y calle", and "Acceso". The "Número" field has a "Búsqueda + / -" button next to it.
- Otros datos para Identificación del Cliente:** Fields for "Nombre completo", "Documento" (with "Tipo" and "Nro." sub-fields), "Teléfono", and "Nro. de Medidor".
- Relaciones de Red:** Fields for "Tipo Rel." and "Equipo".
- Código de Reclamo:** A field containing "R 2014 12 4547".

At the bottom of the form, there are four buttons: "Registrar llamado", "Reclamos", "Buscar", and "Limpiar".

Gráfico 9

The screenshot shows a software window titled 'Reclamos'. At the top, it displays 'Código de Reclamo' as 'R-2014-12-4547' and 'Id del Cliente' as '2759375343'. Below this, there are several input fields for customer information: 'Nombre completo' (VOZZI MARIANA ELIZABET), 'Estado Contrato' (SIN DATOS), 'Llave Termomagnética' (checkbox), 'Medidor Prepago' (checkbox), 'Nivel Sensibilidad' (BAJA), 'Actividad' (ELECTRODEPENDIENTES), and 'Orden/es de Trabajo'. A navigation bar includes 'Datos detallados del cliente', 'Datos del Reclamo', 'Datos de la Consulta', and 'Otros Datos'. The main area is divided into 'Datos del Reclamo' and 'Datos de Forzado MT'. 'Datos del Reclamo' includes fields for 'Operador' (LCIANGAROTTI), 'Creación', 'Estado' (Cerrado), 'Fecha', 'Ult. Modif.', and 'Detalles de la Anulación' (Motivo, Fecha, Usuario). 'Datos de Forzado MT' includes 'Nro.', 'Fecha', 'F. Norm. Prev.', 'F. Norm.', 'Observaciones', and a table for 'Equipos móviles asignados'. The table has columns for 'Equipo móvil', 'Fecha', and 'F. Lleg.', with one entry: '(GRTC-D) CUFRE ANIBAL' on '02/12/2014 08:16:52' with 'F. Lleg.' '02/12/2014 08:17:06'. Below this is a 'Tareas efectuadas' table with columns for 'Tarea' and 'Hora'. At the bottom, there is a toolbar with icons for 'Editar datos ad.', 'Ver datos adic.', 'Cerrar', 'Imprimir', 'Anular', 'Reiterar', 'Atas', 'Aceptar', and 'Cancelar'.

Grafico 10

Documento de Corte

El Sistema Nexus al recibir reclamos de una misma zona, que estén eléctricamente conectados, genera automáticamente un Documento de Corte, que permite asociar o reunir todos los reclamos en él.

Si el cliente estuviera afectado por un corte en zona, el Sistema muestra la siguiente pantalla (Gráfico 11) que permite ver el estado del Documento de Corte es decir, número y tipo de documento (forzado o programado), fecha y hora de inicio y fecha y hora probable de normalización.

Desde esta pantalla se podrá asociar el reclamo a dicho documento, esta operación se realiza con el botón “Asociar” al pie de la pantalla, el Sistema automáticamente reúne todos los reclamos ingresados en un único Documento de Corte que podrán verse desde el botón “Ver reclamos asociados”.

El operador al visualizar la pantalla de Corte, debe informa al cliente de la situación.

Documento al que el reclamo puede ser asociado

Datos del documento

Documento: D-11-09-00631 Ver reclamos asociados

Tipo de documento: Forzado BT

Instalación:

Elemento:

Causa:

Situación:

F. Prev. Norm.: 01/09/2011 17:19:49

Inicio del corte: 01/09/2011 12:06:51

Observaciones:

Atrás Asociar No asociar Cancelar

Gráfico 11

Al finalizar un corte, el sistema Nexus muestra una ventana emergente donde se detallan los datos del corte recientemente normalizado.

Ante esta situación se le debe informar al cliente que revise su instalación interna, existiendo la posibilidad de algún desperfecto dentro del domicilio o alguna llave/térmica que accionó ya que el corte que lo afectaba se encuentra normalizado.

Afectaciones recientes del cliente

Documento	Tipo de documento	
D-15-01-042912	Programado MT	4246605

Datos del documento

Instalación: Documento Programado MT Ver reclamos asociados

Elemento: N/A

Causa: Pedido de Instalación para mantenimiento

Situación: N/A

F. Normalización: 20/01/2015 14:02:34

Inicio del corte: 20/01/2015 07:51:43

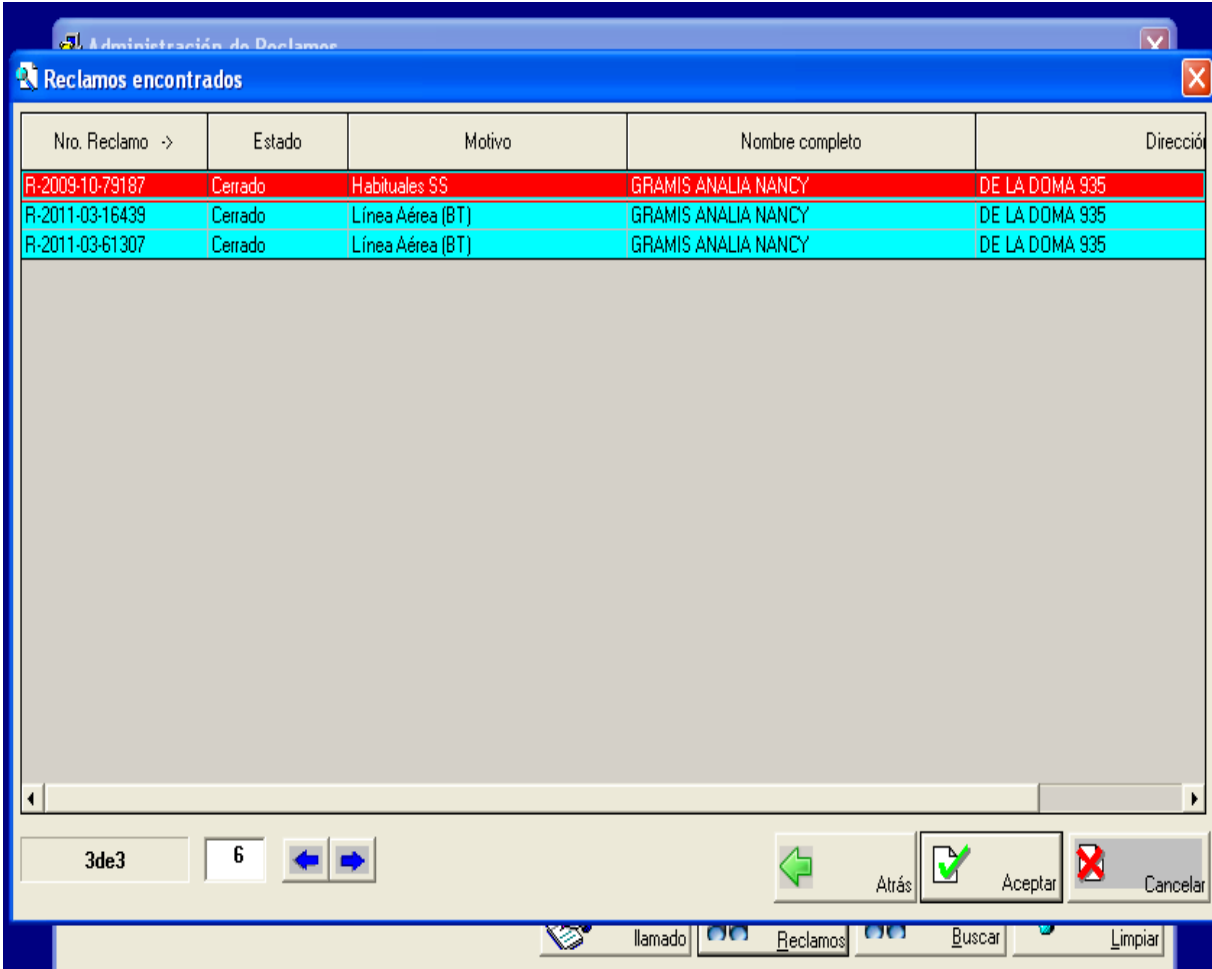
Observaciones: Motivo: Entregas (mant. preventivo)

Atrás Nuevo reclamo Cancelar

Historial de reclamos

Para localizar todos los reclamos (historial) de una cuenta se deberá identificar la misma en el Sistema por cualquiera de las vías disponibles, ya sea Identificador, dirección, luego optar por el botón “Reclamos” de la pantalla Administración de Reclamos (Ver Gráfico 9) donde se muestran todos los reclamos (pendientes o cerrados) asociados a esa cuenta (Ver Gráfico 12).

Si esa cuenta tuviera más de 6 reclamos en su historial, con las flechas al pie de la pantalla permitirá ir avanzando para visualizarlos en su totalidad.



The screenshot shows a window titled "Reclamos encontrados" with a table containing the following data:

Nro. Reclamo ->	Estado	Motivo	Nombre completo	Dirección
R-2009-10-79187	Cerrado	Habituales SS	GRAMIS ANALIA NANCY	DE LA DOMA 935
R-2011-03-16439	Cerrado	Línea Aérea (BT)	GRAMIS ANALIA NANCY	DE LA DOMA 935
R-2011-03-61307	Cerrado	Línea Aérea (BT)	GRAMIS ANALIA NANCY	DE LA DOMA 935

Below the table, there are navigation controls: a page indicator "3de3", a count "6", left and right arrow buttons, and buttons for "Atrás", "Aceptar", and "Cancelar". At the bottom, there are tabs for "llamado", "Reclamos", "Buscar", and "Limpiar".

Gráfico 12

Cliente no identificado

En el caso que la búsqueda de un cliente con la información ingresada no obtuviera resultados, aparece un mensaje que lo informa (Gráfico 13) y pregunta si se quiere reintentar la búsqueda.

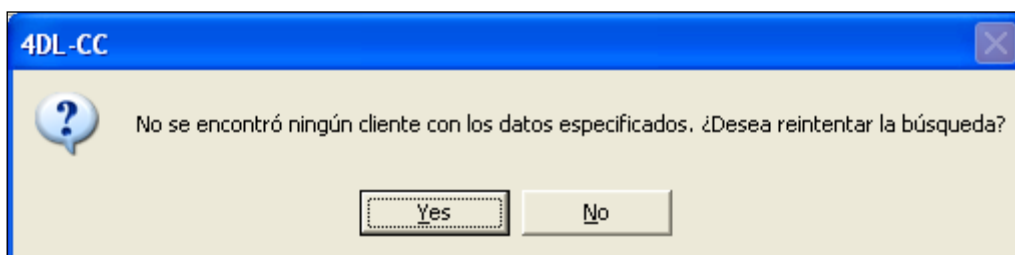


Gráfico 13

Al elegir “SI” se vuelve a la ventana de “Administración de Reclamos”, donde aparecen resaltados en amarillo los datos del criterio de búsqueda considerados y permite ingresar los datos faltantes o corregirlos si hubiera un error, por ejemplo el número del domicilio.

También desde esta pantalla tenemos el campo “Búsqueda +/-“ que nos muestra, optando por la cantidad deseada y presionando el botón “Buscar”, las cuentas vecinas; en algunas oportunidades los clientes desconocen la numeración del domicilio o el titular indicado en la factura y dicha ayuda nos trae las opciones de cuentas vecinas a la ingresada para seleccionar la correcta (Gráfico 14-15).

Gráfico 14

Cód. Cliente	Nombre completo	Dirección ->	Localidades
81101963604	SAPPOLA YOLANDA NORMA	PALACIOS D 1179 1	EL PALOMAR
811019636406	SAPPOLA ANTONIA NIEVES	PALACIOS D 1179	EL PALOMAR
811019636505	SAPPOLA ANTONIO	PALACIOS D 1179 DO	EL PALOMAR
812017567916	MARTUCCI ALFREDO LUIS	PALACIOS D 1180	EL PALOMAR
811019636802	GONZALEZ JOSEFA DE	PALACIOS D 1182 2*	EL PALOMAR
772430607212	PUGLIESE FRANCISCO DOMINGO	PALACIOS D 1182 C	EL PALOMAR
811019636703	GONZALEZ MODESTO	PALACIOS D 1182 1*	EL PALOMAR
811019636901	CIRIELLO JOSE	PALACIOS D 1185	EL PALOMAR
861011700809	CALCAGNO PEDRO	PALACIOS D 1192	EL PALOMAR
811019624808	LUCERO OSVALDO EDUARDO	PALACIOS D 1195	EL PALOMAR
861054884213	TILVE GRACIELA MONICA	PALACIOS D 1201	EL PALOMAR
861054871608	NIEVES ROBERTO MANUEL	PALACIOS D 1204	EL PALOMAR
861054884502	SCOPELLITI DEMETRIO	PALACIOS D 1225	EL PALOMAR
811019635101	RAMIREZ STELLA MARIS	PALACIOS D 1246	EL PALOMAR
811019635002	VILLAVERDE OBDULIA	PALACIOS D 1250	EL PALOMAR
861054884700	BORELLI BLANCA AURORA	PALACIOS D 1252	EL PALOMAR
861054884817	CHAVEZ GUSTAVO ERNESTO	PALACIOS D 1265	EL PALOMAR
811019635903	SILI MARIA MAGDALENA	PALACIOS D 1267 1	EL PALOMAR
811019636109	RUGO JOSEFA	PALACIOS D 1267	EL PALOMAR
811019636000	RODRIGUEZ RAMON	PALACIOS D 1267 2	EL PALOMAR

Gráfico 15

En el caso que un cliente no sea identificado se debe elegir el botón “SI”, completar la numeración con un número de altura aproximada (el sistema sugerirá altura aproximada ej.1500 - 1600) siempre de ser posible indagar al reclamante respecto a la altura (en algunas oportunidades, bomberos o defensa civil pueden consultar con el móvil en el lugar del hecho) de no tener la altura y como último recurso se completará con el número 1, además agregar las entre calles, las mismas deben ser validadas con el maestro de calles, luego volver a optar por el botón “Buscar”, el Sistema muestra el mismo mensaje del Gráfico 12, finalmente presionar la opción NO y aceptar el reclamo, de esta manera el sistema nos permite ingresar un cliente sin ser identificado, es decir nos permite forzar una dirección no existente (Gráfico 16).

Siempre que el inconveniente se sitúe dentro de la misma cuadra del domicilio de la persona que se comunica, se debe generar el reclamo bajo el número de cuenta del usuario que mantiene la comunicación, dejando asentado en el cuerpo del reclamo las indicaciones del mismo.

Esta opción de ingreso de reclamo (forzado) NO debe ser tomada como una práctica habitual sino excepcional, ejemplo cuando se comunican Policías, Bomberos, transeúntes que no pueden precisar la dirección exacta, suministros no medidos.

Administración de Reclamos

Ingreso de Reclamos

Tipo de Reclamo
Tipo: Con Suministro

Identificador del Cliente
Identificador: []

Dirección
Areas Operativas: MORON
Partidos: MORON
Localidades: EL PALOMAR
Calle: BIANCO JOSE
Número: 1 Búsqueda + / -
Otros: []

Entre calle: MARCONI G
Y calle: PALACIOS D
Acceso: []

Otros datos para Identificación del Cliente
Nombre completo: []
Documento: [] Tipo: [] Nro.: []
Teléfono: []
Nro. de Medidor: []

Relaciones de Red
Tipo Rel.: []
Equipo: []

Código de Reclamo
Cód. Reclamo: R 2011 09 []

Registrar llamado Reclamos Buscar Limpiar

Gráfico 16