

SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS EN 2DA INSTANCIA DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (SPEE) Y SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL (SAPG)



Reclamos técnicos

Daños en:

- Redes eléctricas en medio y bajo voltaje.
- Acometida, o en el Medidor o ambos.
- Luminarias del Alumbrado Público



Reclamos comerciales

Errores en la facturación por:

- Lectura errónea.
- Fallas o daños del medidor

Restablecimiento del servicio por falta de pago.



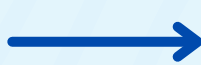
Reclamos por daños de equipos

Daños en equipos por fallas atribuibles a la Empresa Eléctrica Distribuidora.

RECLAMOS EN 1ERA INSTANCIA



USUARIO



EMPRESA ELÉCTRICA

PRESENTA RECLAMO ANTE LA EMPRESA ELÉCTRICA DISTRIBUIDORA QUE LE PRESTA EL SERVICIO.

EMPRESA ELÉCTRICA DISTRIBUIDORA ANALIZA EL RECLAMO Y EMITE EL INFORME DE RESOLUCIÓN.



USUARIO

RECIBE INFORME DE RESOLUCIÓN DE LA EMPRESA ELÉCTRICA Y PUEDE QUEDAR CONFORME.



USUARIO

RECIBE INFORME DE RESOLUCIÓN DE LA EMPRESA ELÉCTRICA Y PUEDE NO ESTAR DE ACUERDO.

RECLAMOS EN 2DA INSTANCIA

PRESENTARLO **DENTRO DE LOS 8 DÍAS (TÉRMINO) POSTERIORES** DE HABER RECIBIDO EL **INFORME DE RESOLUCIÓN** POR PARTE DE LA EMPRESA.



USUARIO



AGENCIA

ENTREGA SU RECLAMO EN 2DA INSTANCIA EN FÍSICO EN LAS OFICINAS A NIVEL NACIONAL.

(SOLICITA A ARCONEL LA REVISIÓN DE LO ACTUADO POR LA EMPRESA ELÉCTRICA)

ARCONEL RECIBE FORMULARIO Y SOLICITA INFORMACIÓN A LA EMPRESA ELÉCTRICA DISTRIBUIDORA.



EMPRESA ELÉCTRICA



AGENCIA

ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA POR ARCONEL.

ANALIZA INFORMACIÓN REMITIDA POR EL **USUARIO** Y POR LA **EMPRESA ELÉCTRICA**.

AGENCIA

EMITIRÁ UNA RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA, LA CUAL SE NOTIFICARÁ AL USUARIO Y A LA EMPRESA ELÉCTRICA.

