

		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ANH</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE REGULACIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y REDES DE GAS NATURAL (DGRCR)</b> <b>UNIDAD DE DEFENSA AL CONSUMIDOR (ODECO)</b> <b>Procedimiento para la Atención de Reclamaciones Directas</b>							
		Código: ODECO-R00-P01	Versión: 0	Aprobado con: RA-ANH-DJ-UGJN N° 0153/2021, 14/09/2021	Página: 1	Atribución: N/A			
<b>Objetivo:</b> Establecer tareas, plazos y responsables para atender las "Reclamaciones Directas" interpuesta en primera instancia por las Usuaris (as) y/o Consumidores (as) ante el Operador o en la Oficina de Atención al Consumidor (ODECO) de la Dirección Distrital mediante el Sistema de Reclamaciones y Consultas SIRECO.		<b>Normativa:</b> - Ley N° 453, de 4 de diciembre de 2013, aprueba la Ley General de los Derechos de las Usuaris y los Usuarios, las Consumidoras y los Consumidores para el Sector de Hidrocarburos. - Decreto Supremo N° 2337, de 22 de abril de 2015, Reglamento Especifico de la Ley N° 453, para el sector de Hidrocarburos y Energía. - Marco Legal del Sector de Hidrocarburos							
N°	TAREAS	Plazo Dias Hábiles 7,5	RESPONSABLES						
			Personal ODECO Distrital, Call Center	Director Distrital	Personal Legal Distrital				
1	Recibe la Reclamación Directa en Oficinas la ANH ( <i>Call Center, Línea Telefónica, Plataforma de Atención, Verbal o escrita u otro medio de atención al usuario/consumidor</i> ), registra la misma en el SIRECO (Formulario FRD) y canaliza la reclamación al Operador. <i>Nota: Una vez registrada la reclamación, el sistema emitirá número correlativo, el cual deberá ser comunicado al Usuario(a) y/o Consumidor(a).</i>	1							
2	Realiza el seguimiento a través del sistema SIRECO, verificando si el operador dio respuesta respecto a la procedencia e improcedencia de la reclamación directa y si se encuentra dentro los plazos establecidos en el Reglamento aprobado mediante D.S. N° 2337, de 22 de abril de 2015. <b>a) Si dio repuesta en los plazos establecidos,</b> completa la tarea en el Sistema SIRECO, cerrando el caso. <b>b) Si no dio respuesta en los plazos establecidos,</b> previa solicitud del reclamante, considera procedente la reclamación administrativa. <i>Continuar T3.</i> <i>Nota 1: En caso de imposibilidad de notificar a las usuarias y los usuarios, el Operador salvará su responsabilidad poniendo en conocimiento de la Unidad ODECO - ANH la existencia de la respuesta.</i> <i>Nota 2: Si la reclamación es declarada procedente, el personal ODECO verificará el cumplimiento de lo acordado entre partes. En caso que el operador no cumpla con lo establecido en la reclamación directa declarada procedente, se conminará al Operador a dar cumplimiento en un plazo de quince (15) días hábiles administrativos prorrogables por razones debidamente justificadas. Continuar T3.</i> <i>Nota 3: Si es declarado improcedente el personal ODECO verifica que el Operador cuente con la fundamentación necesaria.</i>	(*)							
3	Elabora Informe Técnico y remite al Director Distrital adjuntando los antecedentes que motivaron a la reclamación directa.	2							
4	Toma conocimiento y remite al Personal Legal Distrital para análisis y elaboración de la Resolución Administrativa.	1/2							
5	Elabora informe legal y la Resolución Administrativa de pronunciamiento de la reclamación estableciendo la forma, medio, alcance y plazo de cumplimiento. <i>Nota 1. El Personal Legal de la Dirección Distrital deberá comunicar de la emisión de la RA al personal ODECO para su registro en el Sistema.</i>	2							
6	Revisa la Resolución Administrativa e instruye al Personal Legal Distrital la notificación al operador y reclamante.	1							
7	Notifica al Operador y al Reclamante, y comunica al Personal ODECO Distrital para su registro en el SIRECO.	1							

**Nota 1:** El Personal ODECO Distrital cada mes extraerá los registros de las "Reclamaciones Directas" recibidas y canalizadas y emitirá un reporte Mensual.

**Nota 2:** El personal ODECO Distrital realizará el seguimiento hasta el cierre de la reclamación administrativa.

(\*) Se asumirá el plazo de acuerdo a lo establecido en el Reglamento aprobado mediante D.S. N° 2337, de 22 de abril de 2015.

