



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ANH
DIRECCIÓN GENERAL DE REGULACIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y REDES DE GAS NATURAL (DGRCR)
UNIDAD DE DEFENSA AL CONSUMIDOR (ODECO)



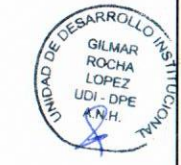
Procedimiento para la Atención de Reclamaciones Administrativas

Código: ODECO-R00-P02 **Versión:** 0 **Aprobado con:** RA-ANH-DJ-UGJN N° 0153/2021, 14/09/2021 **Página:** 1 **Atribución:** N/A

Objetivo: Establecer tareas, plazos y responsables para atender las "Reclamaciones Administrativas" en segunda instancia interpuesta por las Usuaris y/o Usuarios ante la Oficina de Atención al Consumidor (ODECO) de la Distrital.

Normativa:
 - Ley N° 453, de 4/12/2013, Ley General de los Derechos de las Usuaris y los Usuarios, las Consumidoras y los Consumidores.
 - Decreto Supremo N° 2130, 24/08/2014, Reglamento a la Ley N° 453.
 - Decreto Supremo N° 2337, de 22/04/2015, Reglamento Específico de la Ley N° 453, para el sector de Hidrocarburos y Energía.

N°	TAREAS	Plazo Días Hábles 8	RESPONSABLES				
			Call Center Personal ODECO Distrital	Director Distrital	Personal Legal Distrital		
1	<p>- Recibe la Reclamación Administrativa por las plataformas de atención al usuario de la ANH (Call Center, Línea Telefónica, Oficinas de la ANH, Verbal o escrita u otro medio de atención al usuario), registra la misma en el SIRECO (Formulario FRA), finalizado el registro, emite número correlativo a través del sistema y comunica el mismo a la Usuaris o Usuario.</p> <p>- Verifica que previamente exista el registro del reclamo directo.</p> <p>Nota 1: El Reclamante, si considera necesario podrá adjuntar las pruebas que sustenten la misma.</p>	1					
2	<p>Revisa la Reclamación Administrativa y procede de la siguiente manera:</p> <p>a) En caso de rechazo, registra en el "Auto de Cargo de Rechazo", y coloca V°B° y con firma del Director Distrital notifica al reclamante.</p> <p>Nota: El rechazo deberá enmarcarse al art. 20 del Reglamento aprobado mediante DS N° 2337 de 22 de abril de 2015.</p> <p>b) En caso de admisión, registra en el "Auto de Cargo de Admisión y Traslado", coloca V°B° y con firma del Director Distrital notifica tanto al reclamante como al operador convocando a un Acto de Conciliación. (Continuar T3)</p>	1					
3	<p>Procede de la siguiente manera:</p> <p>a) En caso de llegar a una conciliación, se emite y suscribe el Acta de Reunión de Conciliación con lo que se llega a la conclusión y archivo del reclamo, elabora Informe y remite al Director Distrital.</p> <p>b) En caso de no llegar a una conciliación, se firmará el Acta de Reunión de Conciliación y remite al Personal Legal Distrital vía el Director Distrital. Continuar T4</p> <p>Nota 1: En caso que no llegue a una conciliación, se indicará la No Conciliación en el Acta.</p> <p>Nota 2: Si la conciliación fuere parcial el procedimiento de reclamación continuará únicamente sobre los puntos no conciliados, se entregará una copia del acta al Operador y al Reclamante.</p> <p>Nota 3: El Operador responderá el Auto de Admisión y Traslado con los descargos respectivos (si corresponde), en el que podrá solicitar la apertura de un término de prueba por un plazo no mayor a diez (10) días hábiles administrativos. Continuar T5</p> <p>Nota 4: El personal ODECO Distrital podrá solicitar el acompañamiento y/o asistencia técnica al Personal Legal del Distrito.</p>	3					
4	<p>Toma conocimiento de la respuesta del operador y/o reclamante y remite al Personal Legal Distrital para su análisis, con copia a Personal ODECO para su conocimiento.</p>	1/2					
5	<p>Revisa la respuesta al Traslado y otra documentación de respaldo y procede de la siguiente manera:</p> <p>a) En caso de que se disponga la apertura de un término de prueba, no mayor a diez (10) días hábiles administrativos, de oficio o a petición de parte:</p> <p>- Notifica al Operador y al Reclamante mediante el Auto de Apertura de Término Probatorio</p> <p>- Señala al Operador que la presentación de los descargos correspondientes se deberán realizar en un plazo máximo de siete (7) días hábiles administrativos;</p> <p>Nota: El reclamante podrá presentar las pruebas que considere convenientes ajustándose a la naturaleza del hecho que motivó el reclamo.</p> <p>b) En caso de que no se disponga la apertura de un término de prueba, Continuar T6</p>	1					
6	<p>De acuerdo a los antecedentes, resuelve la Reclamación Administrativa dictando Resolución expresa, motivada y sustentada técnica y/o legalmente, estableciendo si es fundada o infundada, así mismo, debe establecer el plazo de cumplimiento de lo resuelto (según el caso que corresponda) e indicando el plazo para la interposición del recurso de revisión.</p> <p>Nota 1: Si el operador no responde en el plazo otorgado se dará probada la Reclamación Administrativa en favor del Reclamante.</p> <p>Nota 2: Deberá evaluar la imposibilidad sobreviniente a tiempo de resolver la Reclamación Administrativa.</p> <p>(*) 2 días hábiles administrativos cuando no se hubiese abierto un término de prueba; (7) días hábiles administrativos, cuando se hubiese abierto un término de prueba.</p>	(*)					



Nº	TAREAS	Plazo Dias Hábles 8	RESPONSABLES						
			Call Center Personal ODECO Distrital	Director Distrital	Personal Legal Distrital				
7	Toma conocimiento de la Resolución Administrativa y antecedentes, revisa y firma la RA y remite al Personal Legal Distrital para su notificación.	1/2							
8	Notifica al Operador y reclamante, y da a conocer al personal ODECO Distrital para su registro en el Sistema SIRECO.	1							

Nota 1: El Personal ODECO Distrital cada mes extraerá los registros de las "Reclamaciones Administrativas" recibidas y atendidas y emitirá un reporte Mensual con V"B" del Director Distrital.

Nota 2: En caso de imposibilidad por caso fortuito o fuerza mayor, el Operador debe informar al Ente Regulador dentro de los quince (15) días hábiles administrativos de ocurrido el mismo.

Nota 3: En caso de Desistimiento del reclamante se aplica lo establecido en el Artículo 25 del Reglamento, dando por terminado el procedimiento, comunicando la aceptación de la misma y dispondrá el archivo de las actuaciones.

Nota 4: Se podrá realizar inspecciones administrativas relacionadas a los hechos que motivaron el reclamo, además de revisiones y/o pericias técnicas y para el efecto solicitar apoyo al Personal Técnico de la Dirección Distrital de la ANH o a terceros. Las conclusiones de estas actuaciones deberán reflejarse en informes técnicos debiendo levantarse el acta respectiva.

Nota 5: El personal ODECO Distrital deberá realizar el seguimiento y registrar todas las actividades efectuadas en el SIRECO.

Nota 6: En caso que el Ente Regulador verifique la existencia de imposibilidad sobreviniente en los términos invocados y probados por el Operador, ésta constituirá una exigente de responsabilidad a favor del Operador.

Nota 7: En caso que la Dirección Distrital no cuente con Personal ODECO, el Personal Legal asumirá las tareas del presente procedimiento.

