

ACC 20262061 DOC 17935681

17073

OFICIO CIRCULAR: N° _____

ANT.: Resolución Exenta N°706 de fecha 18.12.2017, de CNE, que fija Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución.

MAT.: Instruye publicación en página WEB, de Índices de Calidad de Gestión Comercial que se indican.

SANTIAGO,

14 AGO 2018

DE : JEFE DE EXPERIENCIA CIUDADANA (S)

A : SEGÚN DISTRIBUCIÓN.

1. Que mediante Resolución Exenta N°706, indicada en el ANT., la Comisión Nacional de Energía, CNE, fijó y publicó la nueva Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución.
2. Considerando que la "Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución", NTCS, establece en su artículo 5-6, "Registro de Atención de Reclamos, Consultas y Solicitudes, y entrega de facturas", y en su artículo 5-15, "Registros sobre Calidad Comercial de los Centros de Atención de Llamados", lo siguiente:

"Art. 5-6, "Registro de Atención de Reclamos, Consultas y Solicitudes, y entrega de facturas"

*Las Empresas Distribuidoras deberán informar a la Superintendencia, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 1-13 de la presente NT, **y publicar en su página web la información que se indica a continuación, respecto de la atención de Reclamos, Consultas, Solicitudes y Entrega de facturas**, para el periodo de evaluación de 12 meses inmediatamente anteriores al mes de publicación:*

1. Atención de Reclamos, Consultas y Solicitudes:

1.1. Número de Reclamos, Consultas y Solicitudes de información recibidas.

1.2. Tiempo de resolución de Reclamos, Consultas y Solicitudes de información, desde que éstas han sido presentadas a la Empresa Distribuidora.

1.3. Porcentaje de Reclamos, Consultas y Solicitudes de información sobre reposición de servicio, sobre el total de Reclamos, Consultas y Solicitudes de información recibidas, realizadas dentro del plazo máximo establecido en el Artículo 5-5.

- 2.1. Número de boletas o facturas emitidas.
- 2.2. Número de boletas o facturas entregadas antes de los 10 días hábiles anteriores a la fecha de su vencimiento.
- 2.3. Promedio de días de antelación en la entrega de boletas o facturas, en función de las fechas de vencimiento de éstas.”


“Art. 5-15, “Registros sobre Calidad Comercial de los Centros de Atención de Llamados”

Para evaluar la Calidad Comercial de los Centros de Atención de Llamados, las Empresas Distribuidoras deberán informar a la Superintendencia, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 1-13 de la presente NT, y **publicar en su página web un registro actualizado mensualmente**, en el cual se presenten los siguientes parámetros, para el periodo de evaluación de 12 meses inmediatamente anteriores al mes de publicación:

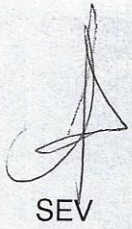
1. Número total de llamadas recibidas por mes.
 2. Número total de llamadas atendidas en IVR (Respuesta de Voz Interactiva, en inglés, Interactive Voice Response) por mes.
 3. Número total de llamadas desistidas en IVR (Respuesta de Voz Interactiva, en inglés, Interactive Voice Response) por mes.
 4. Número total de llamadas atendidas por ejecutivo por mes.
 5. Número total de llamadas cursadas por gestión de abandono por mes.
 6. Porcentaje de llamadas perdidas.
 7. Tasa de ocupación de las líneas, registradas con una frecuencia de una hora, identificando los eventos de saturación durante todo el periodo de evaluación.
 8. Tiempo promedio de espera, considerando las llamadas atendidas por un ejecutivo.
 9. Tiempo de conversación promedio, considerando las llamadas atendidas por un ejecutivo.”
3. Se hace presente que según, el artículo 3°- 34, de la ley 18.410, le corresponde a esta Superintendencia aplicar e interpretar administrativamente las disposiciones legales y reglamentarias, por otro lado el Artículo 2-3 de la NTCS indicada en el ANT., establece que la Superintendencia debe supervisar y fiscalizar el cumplimiento de las exigencias establecidas en la presente Norma Técnica.
- Luego, es dentro de este contexto que con fecha 10.08.2018, se revisaron la páginas WEB de las respectivas empresas eléctricas que efectúan el servicio de distribución eléctrica en el país, encontrándose que las distribuidoras indicadas en el listado de distribución del presente Oficio, no presentan la información de los Índices de Calidad Comercial que indica la NTCS, tal como se señala en el punto precedente.
4. En consideración a lo anteriormente expuesto, se instruye a las Empresas de Distribución Eléctricas correspondientes dar cumplimiento a lo estipulado en los artículos 5-6 y 5-15, de la “Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución”, en lo relacionado a publicar periódicamente en sus sitios WEB, la información actualizada para “Atención de Reclamos, Consultas y Solicitudes, y entrega de facturas” y “Registros sobre Calidad Comercial de los Centros de Atención de Llamados”, en un plazo de 15 días a contar de la fecha de notificación del presente oficio.



Por orden del Superintendente, saluda atentamente a Ud.,



GUILLERMO ARRIAGADA NAVARRO
Jefe de Experiencia Ciudadana (S)
Superintendencia de Electricidad y Combustibles



SEV

Distribución

- COOPERSOL
- EMELCA
- TILTIL
- CODINER
- CEC
- COPELEC
- COELCHA
- COOPREL
- SASIPA

- Departamento Experiencia Ciudadana

Archivo: sev_OC_ Inf WEB_ indices Gestion Comercial_ Norma Calidad_ 2017

Caso Times ()