



Termines del Jelan

OF. CIRCULAR N° **4853** / DIE 2485 / SE 750 /

ANT: Oficio Circular N° 767 del 08.02.2002 de SEC.

MAT: Imparte instrucciones respecto del procedimiento de atención de presentaciones hechas ante las concesionarias.

SANTIAGO, 21 ABO. 2002

DE : SUPERINTENDENTE DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES
A : SEGÚN DISTRIBUCIÓN

El artículo 3° N° 17 de la ley N° 18.410, establece que compete a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, entre otras funciones: "Resolver, oyendo a los afectados, reclamos que se formulen por, entre o en contra de particulares, consumidores y propietarios de instalaciones eléctricas, de gas y de combustibles líquidos, en general, y que se refieran a cualquier cuestión derivada de los cuerpos legales o reglamentarios cuyos cumplimientos le corresponde fiscalizar".

Por otro lado, el artículo 235 del DS N° 327 de 1997, indica que los concesionarios de servicio público de distribución deben aceptar la interposición de reclamos y denuncias por situaciones de operación anormal o insegura, ya sea en forma personal o por cualquier medio, incluyendo el teléfono, fax u otros. Asimismo, deben contar, en cada centro de atención comercial, con un sistema de recepción y registro de reclamos de sus usuarios, sin perjuicio de las instrucciones que al efecto imparta esta Superintendencia. Adicionalmente, el mismo artículo establece que los concesionarios deben informar a la SEC, en la forma y plazos que ésta determine, las quejas que los usuarios les formulen.

Considerando lo anterior, mediante el presente oficio circular y sus documentos anexos, esta Superintendencia presenta el procedimiento establecido para:

- I. La atención de presentaciones interpuestas por los clientes.
- II. La interposición de presentaciones ante la Superintendencia.

Finalmente, se otorga plazo hasta el 01 de noviembre de 2002, para que su representada implemente el procedimiento de atención de presentaciones detallado en el presente oficio y sus anexos.

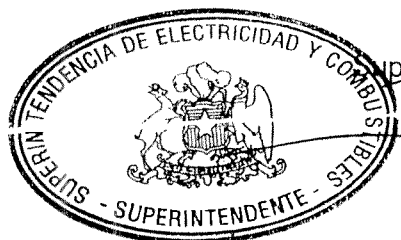
No obstante lo señalado en el párrafo anterior, las empresas concesionarias tendrán plazo hasta el 1° de marzo de 2003, para incorporar al presente procedimiento las presentaciones que sean interpuestas por vía telefónica.



GOBIERNO DE CHILE
SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
Y COMBUSTIBLES

Toda consulta relativa a este procedimiento, debe ser realizada al Sr. Cristián Muenas, a la casilla cmuenas@sec.cl o al teléfono 02-5496095.

Saluda atentamente a Ud.,



SERGIO ESPEJO YAKSIC

Superintendente de Electricidad y Combustibles

Incl.: Procedimiento de atención de presentaciones.

RSG/JPO/CMP

Distribución:

- Concesionarias de servicio público de distribución eléctrica.
- Gabinete Superintendente.
- Secretaría General.
- Directores Zonales
- DAF
- DIE.
- DTSE (991).
- Oficina de Partes.



ANEXO N° 1

– PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PRESENTACIONES –

1.- Introducción

El artículo 235 del DS N° 327 de 1997, indica que los concesionarios de servicio público de distribución deben aceptar la interposición de reclamos y denuncias por situaciones de operación anormal o insegura, ya sea en forma personal o por cualquier medio, incluyendo el teléfono, fax u otros.

También establece que los concesionarios deben contar, en cada centro de atención comercial, con un sistema de recepción y registro de reclamos de sus clientes, sin perjuicio de las instrucciones que al efecto imparta la Superintendencia y que los concesionarios deben informar a la Superintendencia, en la forma y plazos que ésta determine, las quejas que los clientes les formulen.

2.- Definiciones

Para los efectos del presente Procedimiento de Atención de Presentaciones, se definen los siguientes conceptos:

Presentación: Reclamo o consulta realizado por un cliente de la empresa, mediante teléfono, carta, fax, correo electrónico, página WEB o personalmente en las oficinas comerciales de la concesionaria, asociado a cualquier situación que a juicio del cliente, compete a la empresa resolver o atender¹.

Número de presentación: Número identificador, único, asignado por la empresa a la presentación.

Formulario de presentación: Formulario con los antecedentes necesarios para identificar al cliente, la instalación y definir su presentación.

Fecha de ingreso: Fecha en que la empresa recibe la presentación del cliente.

Fecha de respuesta: Fecha en que la concesionaria envía la respuesta al cliente respecto de su presentación² o se la informa personal o telefónicamente.

Fecha de cierre: Fecha en que la concesionaria cierra la atención de la presentación, luego de haber informado al cliente lo resuelto.

Expediente: Todos los antecedentes y documentos que se emitan o reciban en el proceso de atención de una presentación.

¹ No deben ser consideradas como presentaciones, para efectos de su atención según lo establecido en este documento, aquellas consultas o reclamos realizadas a la empresa, que tengan una respuesta o solución inmediata de parte de ésta (ver punto N° 6).

² En el caso de envíos postales, se considerará la fecha de recepción de la carta, por parte de la empresa de correos, como **Fecha de respuesta**; si el envío es por correo electrónico, se considerará la fecha en que fue despachada por el servidor de correo de la empresa.



3.- Procedimiento de Atención de Presentaciones

3.1.- Obligaciones y derechos de las empresas

Las empresas concesionarias deberán recibir, confirmar, registrar, gestionar y responder todas las presentaciones³ de sus clientes o que esta Superintendencia derive, en conformidad con lo establecido en el presente documento.

Con el propósito de informar adecuadamente a los clientes sobre los procedimientos de interposición de presentaciones y sobre los derechos que les asisten, las empresas deberán mantener, en un lugar visible, en todas sus oficinas comerciales, un cartel con el texto del Anexo N° 2. El cartel deberá tener una dimensión igual o superior a 594 x 841 mm (ISO A1).

Lo establecido en el párrafo anterior, no obsta al hecho de que la empresa entregue por los medios que estime pertinentes, la información detallada en el Anexo N° 2 (adicionalmente a la exhibición de carteles en sus oficinas comerciales).

Cada empresa deberá nombrar a un responsable ante esta Superintendencia, del proceso de atención e información de las presentaciones interpuestas ante la concesionaria. Los antecedentes del encargado del proceso, deben ser enviados por carta a la oficina central de la Superintendencia y además, a la casilla presentaciones@sec.cl, debiendo contener a lo menos la siguiente información:

- Nombre del encargado.
- Cargo.
- Teléfono directo.
- Casilla de correo electrónico.

La persona designada por la concesionaria, será responsable de los envíos de información que se efectúen a la SEC y de aclarar las dudas que tenga la Superintendencia respecto del proceso de información y atención de las presentaciones.

Las empresas tendrán un plazo máximo de 30 días corridos, contados desde la **Fecha de ingreso** de la presentación, para resolver respecto de la situación planteada e informar⁴ al cliente las alternativas de acción con que cuenta.

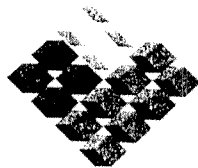
Las empresas podrán invitar al cliente a sus oficinas, en cualquier momento durante la atención de la presentación, sin perjuicio de que el cliente se niegue a considerar esta alternativa ofrecida por la empresa.

Al momento de informar al cliente lo resuelto y las alternativas de acción con que cuenta, la empresa deberá indicarle expresamente que puede solicitar la intervención de la Superintendencia, en los siguientes casos:

- Cuando no esté conforme con lo resuelto por la empresa.
- En caso de incumplimiento de la solución comprometida por la empresa.

³ En el punto N° 6 del presente Anexo se señalan excepciones y consideraciones especiales al procedimiento de atención de presentaciones definido en este documento.

⁴ La concesionaria deberá responder la presentación usando preferentemente, el medio señalado como medio de comunicación con la empresa en el **Formulario de presentación**.



Deberá señalarle además, que puede realizar la presentación ante la Superintendencia, en cualquiera de las oficinas de ésta; debiendo adjuntar para tal fin, el número de ingreso de la presentación hecha ante la empresa.

Antes del día 20 de cada mes, las empresas deberán enviar a la Superintendencia, la información de las presentaciones.

3.2.- Derechos y deberes de los clientes

Los clientes tienen el derecho de interponer ante las empresas sus consultas y reclamos, así como de recibir una respuesta por parte de éstas, en un plazo que no exceda los 30 días corridos, contados desde la fecha de presentación de la consulta o reclamo.

Para facilitar la atención de las presentaciones, los clientes deberán interponerlas utilizando los medios y formatos puestos a su disposición por las empresas, según lo establecido en este documento.

Los clientes podrán hacer sus presentaciones representados por un tercero, quien deberá exhibir ante la concesionaria un poder simple extendido por el cliente. Este poder habilitará al representante para interponer la presentación y para requerir y recibir cualquier antecedente relativo a ésta.

Para acceder al trámite de su presentación por parte de la empresa, los clientes deberán entregar toda la información establecida como obligatoria, en el **Formulario de presentación**; además, es responsabilidad de los clientes la exactitud y veracidad de la información entregada.

Los clientes, podrán solicitar la intervención de la Superintendencia en los siguientes casos:

- Una vez transcurridos 30 días corridos desde la fecha de ingreso de su presentación, sin haber obtenido una respuesta de la empresa.
- Cuando no estén conforme con lo resuelto por la empresa.
- En caso de incumplimiento de la solución comprometida por la empresa.
- Cuando no estén de acuerdo con las alternativas de atención de su presentación, en lo relativo a tener que presentarse en las oficinas de la empresa (previa invitación de ésta), para seguir adelante con la atención de la presentación.

3.3- Interposición de Presentaciones

Los clientes podrán hacer sus presentaciones, directamente en las oficinas comerciales de la concesionaria o mediante:

- a.- Teléfono
- b.- Carta
- c.- Fax
- d.- Correo electrónico
- e.- Página WEB

Para este efecto, las empresas deberán poner a disposición de los clientes un número de teléfono, de fax, dirección de correo electrónico, página WEB y personal en las oficinas comerciales para recibir las presentaciones⁵.

⁵ Si la empresa ya cuenta con algunos de estos medios (fax, página WEB, etc), puede adaptarlos de modo que cumplan los requerimientos establecidos en el presente oficio.



La habilitación de estos medios de recepción de las presentaciones realizadas por los clientes de la empresa, no obsta al hecho de que la empresa invite al cliente, durante la atención de la presentación, a sus oficinas a fin de poder responder de mejor manera ante los requerimientos de la presentación del cliente.

El número de teléfono, de fax, la casilla de correo electrónico y la dirección de Internet habilitados para la interposición de presentaciones, deberán ser incluidos en cada boleta o factura que se emita al cliente. Esta información deberá estar visible, además, en todas las oficinas comerciales de la empresa, indicando que son vías mediante las cuales se pueden interponer presentaciones ante la empresa.

Junto con la primera boleta posterior a la fecha de vigencia del presente procedimiento, las empresas deberán adjuntar un volante donde expliquen el procedimiento de interposición de presentaciones. En este volante se deberá incluir el texto del Anexo N°2.

Los clientes podrán hacer sus presentaciones en cualquier oficina comercial y en el horario normal de atención de clientes. La recepción de presentaciones en estos lugares, no podrá ser restringida a horarios especiales.

En la interposición de una presentación, mediante cualquiera de las formas ya indicadas, se deberá completar el **Formulario de presentación** especificado en el Anexo N° 3; el cual, deberá estar a disposición de los clientes en la página WEB y en todas las oficinas comerciales de la empresa.

La empresa deberá completar el **Formulario de presentación**, en aquellas presentaciones que sean hechas por carta, fax o correo electrónico, en las cuales no esté adjunto el **Formulario de presentación**.

3.4.- Recepción de Presentaciones

A cada presentación interpuesta por sus clientes, la concesionaria deberá asignarle un código de identificación (único), el cual, deberá diferenciar dicha presentación del resto de las presentaciones hechas ante la concesionaria.

A partir de la fecha en que la empresa reciba la presentación del cliente (**Fecha de ingreso**), deberá llevar un expediente en el que deberán estar almacenados⁶ todos los antecedentes y documentos disponibles asociados a la atención de la presentación. Los documentos originales del expediente, deberán estar disponibles para la Superintendencia y ser almacenados por la empresa, por un plazo mínimo de 2 años, contado desde la fecha de cierre de la presentación.

3.5.- Confirmación de recepción de Presentaciones

Una vez recibida una presentación, la concesionaria deberá confirmar su recepción al cliente, informándole el número de presentación asociado a la misma, la fecha en que fue recibida (**Fecha de ingreso**), el plazo máximo con que cuenta (a partir de la **Fecha de ingreso** de la presentación) para resolver respecto de la situación planteada y el derecho que tiene el cliente para recurrir ante la Superintendencia en los casos señalados en el punto 3.2 de este Anexo.

La confirmación deberá ser comunicada en forma inmediata al cliente, en caso de que la presentación sea hecha por vía telefónica, página WEB o en forma personal. Si la presentación es hecha vía FAX, correo electrónico o carta, la

⁶ La empresa debe escoger el medio de almacenamiento (físico, magnético, ambos) que se adapte mejor a sus necesidades, sin perjuicio de lo establecido en el punto 5.1 de este Anexo.



empresa deberá confirmar la recepción de la presentación⁷ dentro de los 2 días hábiles siguientes, contados desde la **Fecha de ingreso** de la presentación.

3.6.- Registro de Presentaciones

La empresa deberá llevar un registro de todas las presentaciones, incorporando en dicho registro, la información de la siguiente tabla (para cada presentación):

Nombre	Descripción
Número de presentación	Número identificador, único, asignado por la empresa a la presentación.
Número SEC ⁸	Número asignado por la SEC a las presentaciones hechas ante ésta y derivadas a la empresa por no haber sido presentadas previamente a la concesionaria.
Número de cliente o de servicio	Número asignado por la empresa concesionaria para identificar la instalación a la que se da suministro.
Nombre	Nombre o razón social del cliente.
Contacto	Teléfono, e-mail o dirección postal de contacto del cliente.
Descripción	Breve descripción de la presentación.
Tipo	Tipo de presentación (ver tabla N° 2 del Anexo N° 4).
Vía	Vía de ingreso de la presentación (ver tabla N° 3 del Anexo N° 4).
Estado	Estado de la presentación (ver tabla N° 1 del Anexo N° 4).
Fecha de ingreso	Fecha de ingreso de la presentación.
Fecha de cierre	Fecha de cierre de la presentación.
Resolución	Breve descripción de la resolución determinada por la empresa.

La información contenida en el **Registro de presentaciones** deberá reflejar, en todo momento, el estado de avance real del proceso de resolución de la presentación. Por lo cual, la información deberá ser incorporada en el registro a medida que esté disponible.

Una vez que la empresa haya implementado el procedimiento establecido en este documento, no necesitará llevar un libro de reclamos.

4.- Información mensual

Mensualmente, antes del día 20 de cada mes, las empresas concesionarias deberán enviar a la Superintendencia la situación de las presentaciones. Para esto, deberán enviar a la casilla presentaciones@sec.cl, un archivo de texto con la información del **Registro de presentaciones** de la empresa, excluyendo de dicho registro, las presentaciones cerradas que hayan sido informadas como tal, previamente a la Superintendencia.

La estructura de los campos del archivo de texto (correspondiente al **Registro de presentaciones**) que deberá enviar la concesionaria, deberá ser la siguiente:

⁷ La empresa deberá confirmar la presentación al cliente usando preferentemente, el medio señalado como medio de comunicación con la empresa en el **Formulario de presentación**.

⁸ Este campo deberá ser llenado sólo en aquellos casos en que la SEC haya derivado la presentación a la empresa, en el resto de los casos deberá estar vacío.



ARCHIVO PRE_CCCMMAAAA.TXT		
Nombre Campo	Tipo Campo	Largo máximo
Número de presentación	Texto	15
Número SEC ⁹	Numérico	8
Número de cliente o de servicio	Texto	15
Nombre	Texto	50
Contacto	Texto	80
Descripción	Texto	100
Tipo	Numérico	2
Vía	Numérico	1
Estado	Numérico	1
Fecha de ingreso	Fecha	10 (DD/MM/AAAA)
Fecha de cierre	Fecha	10 (DD/MM/AAAA)
Resolución	Texto	100

El archivo deberá ser nombrado PRE_CCCMMAAAA.TXT, donde CCC corresponde al código de la concesionaria, MM al mes de envío de la información y AAAA al año de envío de la información. Los campos de cada registro deberán estar separados por una coma (,).

5.- Procedimiento de reclamo ante la Superintendencia

En caso de que un cliente, por cualquiera de las razones señaladas en el punto 3.2, no quedare satisfecho con lo resuelto por la empresa, podrá recurrir a esta Superintendencia, la que en esta situación, solicitará a la empresa el envío del expediente respectivo e iniciará una investigación.

Aquellas personas que deseen interponer presentaciones ante esta Superintendencia y que no hayan presentado previamente su caso a la empresa, serán derivadas a esta última, asignándosele un "Número SEC" a su presentación, el cual, deberá ser entregado a la empresa al momento de realizar la presentación ante ella. La empresa deberá incorporar el Número SEC al registro de la presentación.

5.1.- Envío de expedientes solicitados por la Superintendencia

Los expedientes serán solicitados a las empresas, en función de las presentaciones que ingresen a la Superintendencia y que hayan cumplido, previamente, con el requisito de ser vistas por la empresa concesionaria.

En estos casos, la Superintendencia solicitará al responsable de presentaciones de la empresa, que remita copia de los expedientes necesarios para su revisión por parte de la SEC. El envío de los expedientes deberá ser hecho a través de Internet, por lo cual, el responsable de presentaciones de la empresa, deberá ingresar al sitio WEB de la Superintendencia e ingresar los expedientes solicitados¹⁰.

La Superintendencia comunicará al responsable de presentaciones de la empresa, mediante correo electrónico, los expedientes requeridos, tras lo cual, la empresa tendrá un plazo máximo de 5 días hábiles para enviar los expedientes solicitados.

⁹ Este campo deberá ser llenado sólo en aquellos casos en que la SEC haya derivado la presentación a la empresa, en el resto de los casos deberá estar vacío.

¹⁰ Posteriormente se indicará los mecanismos establecidos para ingresar los expedientes en la página WEB de la Superintendencia.



Para efectos de lo señalado en los párrafos anteriores, la empresa deberá convertir la información de los expedientes solicitados por esta Superintendencia, a un medio adecuado para su envío, el cual, básicamente consiste en digitalizar la información del expediente. Para esto, la empresa deberá escanear todos los documentos del expediente y generar un archivo de extensión .ZIP (o similar) constituido por un archivo de texto que contenga la información de la tabla siguiente y tantos archivos de imagen como documentos haya en el expediente.

Nombre	Descripción
Código de ingreso	Código de ingreso (asignado por la empresa) de la presentación asociada al documento.
Identificador	Identificador único del documento, dentro del expediente.
Fecha	Fecha de recepción o emisión del documento.
Emisor	Emisor del documento (concesionaria, cliente, SEC, etc).
Descripción	Breve descripción del documento.

Las imágenes digitales de los documentos pueden grabarse en formato jpg, gif, pdf o tiff y su nombre corresponderá al número de ingreso del expediente más el número correlativo del documento dentro del expediente. De este modo, si se tiene el caso con ingreso 1234567 y el documento es el número 3, el archivo deberá ser nombrado como: 1234567_3.pdf (suponiendo que las imágenes están grabadas en formato pdf).

Si un documento tiene varias páginas, el documento deberá ser digitalizado en un único archivo multipáginas.

6.- Excepciones a considerar en el procedimiento de atención de presentaciones

6.1.- Consideraciones respecto de las presentaciones hechas por vía telefónica o personalmente en las oficinas comerciales

En el caso de las presentaciones interpuestas telefónica o personalmente, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Aquellas presentaciones que tengan una solución inmediata por parte de la empresa y en las cuales, el cliente declare total satisfacción con la respuesta dada por ésta, no deberán ser registradas¹¹ ni seguirán el procedimiento establecido en el presente documento.

Con el fin de determinar si lo resuelto por la empresa satisface al cliente, quien lo atienda, deberá preguntarle expresamente, si la respuesta dada satisface por completo sus requerimientos.

En caso de que el cliente declare insatisfacción con la respuesta dada por la empresa, deberá indicársele que debe formalizar su presentación mediante teléfono, carta, correo electrónico, página WEB, fax o mediante el **Formulario de presentación** disponible en las oficinas comercial de la empresa, señalándole los teléfonos y las direcciones donde puede dirigir su presentación y la información que debe entregar al momento de interponerla (correspondiente a la información establecida en el **Formulario de presentación**).

¹¹ Esto no obsta a que la empresa registre este tipo de presentaciones para otros fines.



6.2.- Consideraciones respecto de las presentaciones que contienen información insuficiente

En el caso de las presentaciones interpuestas por carta, fax, correo electrónico o página WEB, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Sólo si la información entregada por el cliente es insuficiente para identificar el reclamo asociado a su presentación e insuficiente para contactarse con él, el caso deberá ser cerrado bajo el código 3 (ver tabla N° 1 del Anexo N° 4).

Si la presentación es interpuesta personal o telefónicamente, será responsabilidad de la empresa verificar que ésta contenga toda la información necesaria, en el momento de su recepción, para identificar el reclamo asociado.



ANEXO Nº 2

– INFORMACIÓN VISUAL DE LAS OFICINAS COMERCIALES –

LA SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES INFORMA SOBRE SUS CONSULTAS Y RECLAMOS

1. Usted tiene derecho a formular sus consultas y reclamos a la empresa distribuidora de electricidad que le presta servicio y a que éstos sean resueltos en un plazo no superior a los 30 días corridos desde la fecha de presentación.
2. Las consultas y reclamos pueden ser presentados en las oficinas comerciales de la empresa eléctrica, en el horario normal de atención. También puede hacerse a través de:

Teléfono	< incluir aquí el número de teléfono habilitado>
Carta	< incluir aquí la dirección o casilla postal habilitada>
Fax	< incluir aquí el número de fax habilitado>
Correo electrónico (mail)	< incluir aquí la casilla de correo electrónico habilitado>
Página Web	< incluir aquí la dirección de la página WEB habilitada>

3. Asegúrese de identificar claramente su requerimiento de manera de facilitar su atención y respuesta.
4. Usted tiene derecho a presentar consultas y reclamos personalmente u otorgar poder simple a otra persona para que lo represente.
5. Solicite a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles que intervenga cuando:
 - Transcurridos 30 días corridos desde su presentación ante la empresa distribuidora de electricidad que le presta servicio, no ha recibido respuesta.
 - Usted no está conforme con lo resuelto por la empresa.
 - La empresa no tramita sus consultas y/o reclamos efectuados por teléfono, carta, fax, correo electrónico (mail) y le exige concurrir a sus oficinas personalmente.
6. En todo caso, usted siempre podrá ejercer su derecho ante los tribunales de justicia competentes cuando así lo estime necesario.



ANEXO N° 3

– FORMULARIO DE PRESENTACIÓN¹² –

Formulario de Presentación

Los campos 101 y 102 son de uso exclusivo de la empresa, no llenar.

I	INGRESO	
101	N° de presentación	
102	Fecha de ingreso	

Todos los campos, salvo los campos 201 y 204, deben ser llenados obligatoriamente.

II	ANTECEDENTES DEL CLIENTE	
201	Número de cliente o de servicio	
202	Nombre o razón social	
203	Dirección postal, e-mail o teléfono de contacto	
204	Número SEC	

III	MATERIA DE LA PRESENTACIÓN	
301	Tipo	
302	Descripción	

A continuación se presenta la descripción de los campos del **Formulario de Presentación**.

Sección I: INGRESO DE LA PRESENTACIÓN

101 **N° de presentación**: Número asignado por la empresa a la presentación.

102 **Fecha de ingreso**: Fecha en que la empresa recibe la presentación del cliente.

Sección II: ANTECEDENTES DEL CLIENTE

201 **Número de cliente o de servicio**: Número asignado por la empresa concesionaria para identificar la instalación a la que se da suministro.

202 **Nombre o razón social**: Nombre o razón social del cliente.

203 **Dirección postal, e-mail o teléfono de contacto**: Dirección postal, e-mail o teléfono de contacto establecido por el cliente.

204 **Número SEC**: Número asignado por la SEC a las presentaciones derivadas a la empresa, porque no haber sido presentadas previamente a la concesionaria.

Sección III: MATERIA DE LA PRESENTACIÓN

301 **Tipo**: Tipo de presentación, clasificación descrita en la tabla N° 2 del Anexo N° 4.

302 **Descripción**: Breve descripción de la presentación.

¹² El formulario de presentación presentado, sólo muestra la información que debe incluir y la disposición de ésta. La concesionaria puede incluir cualquier otro elemento asociado a su imagen corporativa (logos, colores, etc), siempre y cuando esto no altere el contenido o la claridad de lo solicitado en el Formulario de Presentación.