

CIRCULAR N° 11 / DIE 2870 / SE 99 /

ANT: Oficio Circular N° 4853 del 21.08.2002 de SEC.

MAT: Imparte instrucciones respecto de la atención de consultas y reclamos planteados por clientes de empresas concesionarias de distribución eléctrica.

SANTIAGO, 31 OCT. 2002

DE : SUPERINTENDENTE DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES
A : SEGÚN DISTRIBUCIÓN

En virtud de lo establecido por esta Superintendencia mediante el Oficio Circular N° 4853 del 21 de agosto de 2002, la atención de consultas y reclamos, en adelante presentaciones, interpuestas por clientes de empresas concesionarias de distribución eléctrica, deberá ceñirse a las siguientes instrucciones:

I Atención de consultas y reclamos (presentaciones) de clientes que no han recurrido a la empresa concesionaria de distribución eléctrica

Todas las presentaciones que sean interpuestas ante esta Superintendencia y que no cumplan con la condición de haber sido presentadas previamente a la empresa concesionaria, deberán ser derivadas a esta última.

Sobre las Presentaciones recibidas personalmente

Al momento de derivar una presentación hecha personalmente por un cliente ante la SEC, quien lo derive deberá entregarle el formulario señalado en el **ANEXO N° 1** e indicarle al cliente que debe interponer su presentación primero ante la concesionaria, adjuntando los antecedentes del caso y el formulario entregado por el funcionario SEC.

El N° SEC deberá ser único, por lo cual, deberá ser generado ajustándose a la siguiente estructura.

N° SEC: **RR-NNNN-AA**

Donde:

RR: Corresponde al código de la región (desde 01 a 13).

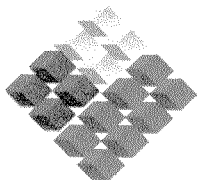
NNNN: Corresponde a un número correlativo.

AA: Corresponde al año de derivación.

Ejemplo de N° SEC generado en la Oficina Regional de Iquique: **01-0001-02**

Ejemplo de N° SEC generado en la SEC central: **13-0001-02**

Cada Oficina Regional y el DAU, deberá establecer un procedimiento para la generación y asignación del N° SEC de las presentaciones que derive a las empresas concesionarias.



Sobre las Presentaciones recibidas por carta, fax o correo electrónico

Al momento de derivar una presentación a una concesionaria, que haya sido recibida por carta, fax o correo electrónico, quien reciba la presentación, deberá remitirla mediante Oficio a la empresa concesionaria, adjuntando copia de todos los antecedentes entregados por el usuario que realiza la presentación.

El Oficio conductor de antecedentes al que se hace referencia en el párrafo anterior, deberá seguir el formato establecido en el **ANEXO N° 2** de la presente Circular.

El Oficio conductor siempre deberá ir dirigido con copia al cliente que realiza la presentación.

II Recepción de presentaciones que ya fueron vistas por la empresa concesionaria de distribución eléctrica

Al momento de recibir personalmente una presentación que ya fue hecha ante la empresa concesionaria, quien atienda al cliente deberá exigir a éste, el N° de presentación asignado por la empresa concesionaria.

La recepción de las presentaciones estará sujeta a la entrega del N° de presentación asociada a éstas, exceptuando, aquellas presentaciones presentadas por los clientes ante una concesionaria antes del 1° de noviembre de 2002.

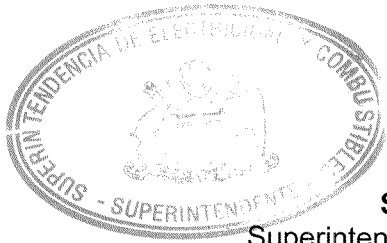
En aquellas presentaciones realizadas personalmente por el cliente, quien lo atienda, deberá llenar y entregar al cliente el formulario señalado en el Anexo N° 3.

III Solicitud de antecedentes a las empresas concesionarias de distribución eléctrica

A partir del 1° de noviembre de 2002, toda solicitud de antecedentes a una concesionaria, respecto de presentaciones que ya hayan sido atendidas por la empresa, deberá hacer referencia al N° de presentación¹ asociado a la consulta o reclamo presentado por el cliente. Esto tiene por finalidad facilitar a la concesionaria la identificación de los antecedentes solicitados.

Lo señalado en el párrafo anterior, no es válido para aquellas presentaciones interpuestas, tanto ante la SEC como ante las concesionarias, antes del 1° de noviembre del presente año

Saluda atentamente a Ud.,



SERGIO ESPEJO YAKSIC
Superintendente de Electricidad y Combustibles

Incluye: Copia del Oficio Ordinario N° 4853/2002.

CMC/RSG/FMC/CMP

Distribución:

- Gabinete del Superintendente.
- Direcciones Regionales
- DAF.
- DAU.
- DIE.
- DTIE
- DTSE (991).
- Oficina de Partes.

¹ El N° de presentación corresponde al número único, definido por la concesionaria para identificar cada presentación realizada por cada uno de sus clientes (Oficio N° 4853/2002).

ANEXO N° 1

- FORMULARIO DE DERIVACIÓN DE PRESENTACIONES -

Este formulario deberá ser llenado y entregado al cliente al momento de su derivación a la empresa concesionaria.

Formulario de derivación de presentaciones

I	INGRESO	
101	N° SEC	
102	Fecha de derivación	

II	ANTECEDENTES DEL CLIENTE	
201	Nombre o razón social	
202	Dirección postal, e-mail o teléfono de contacto	

Señor Cliente:

Ud. deberá presentar el N° SEC (campo 101), entregado por esta Superintendencia, al momento de hacer su presentación ante la empresa concesionaria.

ANEXO N° 3

- FORMULARIO DE RECEPCIÓN DE PRESENTACIONES -

Este formulario deberá ser llenado y entregado al cliente al momento de la recepción de los antecedentes de su presentación.

Formulario de recepción de presentaciones

I	INGRESO	
101	N° SEC	
102	N° de presentación	
103	Fecha de recepción	
II	ANTECEDENTES DEL CLIENTE	
201	Nombre o razón social	
202	Dirección postal, e-mail o teléfono de contacto	
III	OBSERVACIONES	
301	Observaciones	

ANEXO N° 2

- OFICIO TIPO DE DERIVACIÓN DE PRESENTACIONES -

ORD. N° _____/ <Sigla Unidad> _____/

ANT.: <Antecedentes de la presentación>.

MAT.: Deriva presentación.

SANTIAGO,

DE : <INCLUIR NOMBRE DE LA UNIDAD>
A : <RAZÓN SOCIAL DE LA CONCESIONARIA>

Mediante el presente oficio, tengo a bien remitir a su representada los antecedentes de la presentación hecha por el señor(a): <Nombre o razón social de quien hace la presentación>.

Su representada deberá darle curso a esta presentación, según lo establecido en el Oficio Circular N° 4853/2002.

El N° SEC asociado a la presentación es el <incluir N° SEC>.

Saluda atentamente a Ud.,

<NOMBRE DE LA UNIDAD>
Jefe <Nombre de la unidad>

Incl. : <Antecedentes de la presentación>.
Distribución:

- <Nombre o razón social del cliente>,
<Dirección del cliente>.
- <Razón social de la concesionaria>,
<Dirección de la concesionaria>.
- Oficina de partes (<N° de ingreso>).
- <Unidad emisora del Oficio>.