



SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS EN 2DA INSTANCIA DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (SPEE) Y SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL (SAPG)



Reclamos técnicos

Daños en:

- Redes eléctricas en medio y bajo voltaje.
- Acometida, o en el Medidor o ambos.
- Luminarias del Alumbrado Público



Reclamos comerciales

Errores en la facturación por:

- Lectura errónea.
- Fallas o daños del medidor

Restablecimiento del servicio por falta de pago.



Reclamos por daños de equipos

- **Daños en equipos** por fallas atribuibles a la Empresa Eléctrica Distribuidora.

RECLAMOS EN 1ERA INSTANCIA



USUARIO

PRESENTA RECLAMO ANTE LA EMPRESA ELÉCTRICA DISTRIBUIDORA QUE LE PRESTA EL SERVICIO.



EMPRESA ELÉCTRICA

EMPRESA ELÉCTRICA DISTRIBUIDORA ANALIZA EL RECLAMO Y EMITE EL INFORME DE RESOLUCIÓN.



USUARIO

RECIBE INFORME DE RESOLUCIÓN DE LA EMPRESA ELÉCTRICA Y PUEDE QUEDAR CONFORME.



USUARIO

RECIBE INFORME DE RESOLUCIÓN DE LA EMPRESA ELÉCTRICA Y PUEDE NO ESTAR DE ACUERDO.

RECLAMOS EN 2DA INSTANCIA

PRESENTARLO **DENTRO DE LOS 5 DÍAS POSTERIORES** DE HABER RECIBIDO EL **INFORME DE RESOLUCIÓN** POR PARTE DE LA EMPRESA.



USUARIO

ENTREGA SU RECLAMO EN 2DA INSTANCIA EN FÍSICO EN LAS OFICINAS A NIVEL NACIONAL O EN LÍNEA (CON FIRMA ELECTRÓNICA) EN:
BUZÓN ARCERNNR
(SOLICITA A ARC LA REVISIÓN DE LO ACTUADO POR LA EMPRESA ELÉCTRICA)



AGENCIA

ARCERNNR RECIBE FORMULARIO Y SOLICITA INFORMACIÓN A LA EMPRESA ELÉCTRICA DISTRIBUIDORA.



EMPRESA ELÉCTRICA

ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA POR ARCERNNR.



AGENCIA

ANALIZA INFORMACIÓN REMITIDA POR EL **USUARIO** Y POR LA **EMPRESA ELÉCTRICA**.



AGENCIA

EMITIRÁ UNA RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA, LA CUAL SE NOTIFICARÁ AL USUARIO Y A LA EMPRESA ELÉCTRICA.

