

|                             |                                       |                                                     |
|-----------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| VR-TEST<br>Certificaciones. | TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y APELACIONES | SC-FORM.108-2024                                    |
|                             |                                       | Fecha de Aprobación. : 18-03-2024<br>Nº Edición: 01 |

## 1.- OBJETIVO Y ALCANCE

Descripción del método dispuesto para la recepción, evaluación y tratamiento de los reclamos y apelaciones originadas por la prestación de nuestros servicios.

Este procedimiento se aplica tanto a los reclamos efectuados por los clientes como por cualquier otra parte interesada. También se considera dentro de este ámbito las efectuadas por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles SEC, manteniendo siempre nuestra política de imparcialidad e independencia, confidencialidad e integridad.

## 2.- DESARROLLO

Los reclamos y/o apelaciones pueden ser recibidos por los distintos medios dispuestos por nuestra Empresa :

- Teléfono
- Sitio Web (“contáctanos”)
- En terreno con Gerente de Operaciones/Inspector
- Correo electrónico
- Presencial en las oficinas del OI

Los clientes e interesados pueden hacer sus descargos según lo indicado en el procedimiento de reclamos apelaciones y diagrama de flujo, el que está disponible cuando sea requerido a través de los medios antes descritos.

Cuando un recamo y/o apelación es recibido por cualquiera de los medios indicados anteriormente, se registra y se realiza el análisis previo, se informa al emisor del reclamo y/o apelación de su recepción.

Se realiza análisis e investigación de las causas que originaron el reclamo y/o apelación y las acciones a tomar según corresponda para evitar su repetición cuando sea factible.

Una vez finalizado se comunica al cliente o quien haya presentado reclamo y/o apelación la finalización del tratamiento procurando la satisfacción del cliente.

En el caso de presentación de apelaciones las investigaciones o decisiones no darán lugar a ninguna acción discriminatoria hacia el cliente, y si se determina que la apelación procede, se dará información al cliente para dejarle absolutamente clara la causa del o los problemas que ocasionaron la diferencia, procurando su total satisfacción según nuestra Política, y se elaborará un plan de acción, pudiendo repetirse las inspecciones.

|                                   |                                            |                                              |
|-----------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Elaborado por : Encargada Gestión | Revisado por : Asistente Encargada Gestión | Aprobado por : Gerente Operaciones/Inspector |
| Fecha Elaboración : 13-09-2023    | Fecha de revisión : 13-09-2023             | Fecha de Aprobación : 13-09-2023             |