



Obras Sanitarias del Estado

Protocolo Recepción de Reclamos Operativos

Página 1 de 5

Objetivo: Recopilar toda la información necesaria para el alta de un Reclamo Operativo

Alcance: Toda comunicación del cliente con OSE que reporte un Reclamo Operativo.

Responsables: Call Center Nacional, Atención Presencial.

LLAMADA DENUNCIANDO UNA PÉRDIDA DE AGUA EN LA VIA PUBLICA

A: OSE Buenos Días Habla (funcionario de ATC)

C: Sr/Srta., Es para comunicar una pérdida de un caño en la vereda

A: Con mucho gusto... ¿Me podría indicar si la pérdida es frente a su domicilio por favor?

C: La pérdida no es en mi casa, voy camino al trabajo y me encuentro con esta rotura.

A: Muy bien, ¿Me podría brindar la calle y N° de puerta frente a donde se ubica esa pérdida?

C: Está en Camino Vecinal y creo que la esq. es Luis B. Berres.

A: Ok. ¿Me podría indicar si recuerda alguna otra referencia?, alguna edificación particular en esa calle, algún almacén o negocio cerca, algún dato más para facilitar la concurrencia de la cuadrilla al lugar.

C: Mmm si... Creo que hay un almacén en frente a la pérdida.

A: Gracias/Bien, un momento por favor. (Realizar las correspondientes preguntas para poder ingresar los Atributos necesarios). Gracias por aguardar.

A: ¿Su nombre y número de teléfono?

C: José Suarez, Cel. 4455226

C: ¿Para qué quieren mi número de teléfono?

A: Para que el área operativa de no ubicar la pérdida pueda contactarse con usted y consultarle.

A: Su reclamo quedó ingresado con el N° XXXX

A: ¿Alguna otra consulta?

C: No muchas gracias

A: A las ordenes, que tenga un buen día.

LLAMADA DENUNCIANDO ESTAR SIN AGUA I

A: OSE Buenos Días Habla (funcionario de ATC)

C: Sr/Srta. Era para comunicar que estoy sin agua

A: Muy bien, si Usted es titular de la cuenta, ¿Me podría decir su C.I.?

C: Si, 1.333.444-8.

A: ¿Y la dirección del suministro es? (Consultar al cliente si tiene más de un suministro).

C: Es la dirección, XXXXXXXXX

A: Gracias/bien, un momento por favor. (Verificamos que no se haya cortado el servicio por falta de pago).Gracias por aguardar

A: Su número de teléfono: ¿continúa siendo XXX? ¿Podría decirme su número de teléfono por favor?

C: Es el 44.44.44.

A: Bien, Sr/ Sra. ¿Usted pudo verificar que no tenga la llave de paso de agua cerrado?

C: Si verifiqué y no tengo cerrada la llave.

A: Bien, Su reclamo quedó ingresado con el N° XXXXXX.

A: ¿Alguna otra consulta?

C: No muchas gracias

A: A las órdenes, que tenga un buen día.

LLAMADA DENUNCIANDO ESTAR SIN AGUA II

A: OSE Buenos Días Habla (funcionario de ATC)

C: Sr/Srta. Era para comunicar que estoy sin agua.

A: Muy bien, ¿Usted es titular de la cuenta?

C: No.

A: ¿Tiene el número de cuenta?

C: Si, es el XXXXXXXXX.

A: La dirección del suministro es (consultar al cliente si tiene más de un suministro)

C: Es la dirección XXXXXXXX.

A: Gracias/ bien, un momento por favor. (Verificamos que no se haya cortado el servicio por falta de pago)

A: Gracias por aguardar ¿Su número de teléfono continúa siendo...? ¿Podría decirme su número de teléfono por favor?

C: Es el 44.44.44

A: Bien, Sr/ Sra ¿Usted pudo verificar que no tenga la llave de paso de agua cerrado?

C: Si verifiqué y no tengo cerrada la llave.

A: Su reclamo quedó ingresado con el N°XXXX

A: ¿Alguna otra consulta?

C: No, muchas gracias.

A: A las ordenes, que tenga un buen día.

LLAMADA DENUNCIANDO ESTAR SIN AGUA III

A: OSE Buenos Días Habla (funcionario de ATC)

C: Sr/Srta., es para comunicar una pérdida en el caño al lado del medidor.

A: Con mucho gusto...

A: Muy bien, ¿Usted es titular de la cuenta?

C: No.

A: ¿Tiene el número de cuenta?

C: No

A: ¿Podría fijarse en el número de medidor?

C: Si, el número es XXXXX.

A: ¿La dirección del suministro es? (consultar al cliente si tiene más de un suministro)

C: Es la dirección XXXXXX.

A: Gracias/ bien, un momento por favor.

A: Gracias por aguardar. ¿Su número de teléfono continúa siendo XXXX? ¿Podría decirme su número de teléfono por favor?

C: Es el 44.44.44

A: Bien, Sr/ Sra ¿Usted pudo verificar que no tenga la llave de paso de agua cerrado?

C: Si verifiqué y no tengo cerrada la llave.

A: Su reclamo quedó ingresado con el N°XXXX, ¿Alguna otra consulta?

C: No muchas gracias

A: A las ordenes, que tenga un buen día.

LLAMADA DENUNCIANDO PERDIDA EN EL MEDIDOR

A: OSE Buenos Días Habla (funcionario de ATC).

C: Sr/Srta. Es para comunicar una pérdida en el caño al lado del medidor.

A: Consultar si es antes de la entrada del Medidor o después.

Realizar las mismas preguntas que las Denuncias de Sin Agua, para poder ubicar el suministro de la conexión.

LLAMADA DENUNCIANDO PERDIDA EN LA CONEXIÓN

A: OSE Buenos Días Habla (funcionario de ATC).

C: Sr/Srta. Es para comunicar una pérdida en el caño que va al medidor

A: Consultar si es en la vereda, en la calle (Realizar las correspondientes preguntas para poder ingresar los Atributos necesarios)

Realizar las mismas preguntas que las Denuncias de Sin Agua, para poder ubicar el suministro de la conexión.

LLAMADA DENUNCIANDO UNA PÉRDIDA QUE INUNDA

A: OSE Buenos Días Habla (funcionario de ATC).

C: Sr/Srta., Es para comunicar una pérdida que está inundando mi propiedad

A: Consultar si está inundando: el sótano, el living, el dormitorio, la vereda o el jardín, dado que según la parte del domicilio que inunde es diferente la gravedad del problema y la cantidad de agua que ingreso al lugar físico que el cliente nos denuncia.

Realizar las mismas preguntas que las Denuncias de Sin Agua, para poder ubicar el suministro de la conexión.

ACLARACIONES:

- ✓ **Si el cliente tiene más de una cuenta, verificar que el reclamo se realice en la cuenta correspondiente.**
- ✓ Los Atributos en los reclamos Operativos no deben faltar, ya que es lo primero que leen los programadores, antes que los comentarios ingresados en Descripción.
- ✓ **MUY IMPORTANTE:** La dirección debe ser la del problema (pérdida, obstrucción, etc.). Agregar en “Descripción”, datos que colaboren con la ubicación de dicha dirección (color de la casa, algún árbol particular en la cuadra, carteles, negocios cercanos, etc.).
- ✓ En zonas balnearias o donde no haya N° de puerta, completar solar, manzana y nombre de la casa.
- ✓ Aunque se tenga conocimiento que una zona está con problemas de abastecimiento (a través de las noticias del sistema), el Agente debe ingresar el reclamo y generar el Aviso correspondiente. (Si está publicada la OT asociada, debe ser agregada en el comentario).
- ✓ **Actividades para todos los reclamos realizados:**
 - En el campo comentarios y descripción deben estar todos los datos que el cliente nos brinda acerca del problema que denuncia.
 - Es importante que la descripción contenga la mayor cantidad de detalles de la situación, ya que en el momento que organizan el trabajo para la cuadrilla que irá a realizar la reparación en la zona tienen una noción más exacta del problema que deben solucionar.
- ✓ **Si se ingresa un Reclamo Operativo por un servicio en estado “baja” o “suspendido”, comunicarlo en la descripción.**

Saneamiento del Interior:

Si al llegar al lugar el personal de OSE, detecta que la obstrucción es en el sifón le dirán al cliente que eso no le corresponde a ellos. Esa parte de la conexión al saneamiento le corresponde al cliente hacerle el mantenimiento, ya que es parte de la conexión interna.

Medidor Hurtado:

- El Cliente/usuario deberá siempre realizar la Denuncia Policial. La misma la deberá tener en su poder, ya que la normativa prevé que OSE pueda solicitar si es necesario.
- Costos:
 1. Medidor Interior: en este caso a partir de la fecha el primer hurto no se cobra, debiendo el cliente mejorar las condiciones de seguridad y accesibilidad. En el caso del segundo hurto a partir de la fecha de vigencia de la R/D 1220/2019 el titular del servicio contratado deberá pagar el costo de su colocación.

2. Medidor en Vereda: en este caso si el medidor se encuentra instalado en un nicho que sigue las disposiciones reglamentarias, se exime al titular del costo correspondiente en caso de hurto, reparación o pérdida hasta el límite de propiedad.

Reiteración de Reclamos Operativos

a) Reiteración de Reclamo Operativo con ingreso de comentario adicional

b) Reiteración de Reclamo Operativo sin necesidad de ingresar un comentario adicional o sin conocimiento de la existencia de un reclamo registrado

Procedimiento en el SGC:

Menú / Contactos del Cliente / Registro de Contacto / Tipo de llamada: *Reclamo Operativo* / Tipo de contacto:

Seleccionar el mismo tipo de reclamo ingresado en el reclamo y la dirección.

Nota 1: Cuando se reitera un reclamo operativo el sistema automáticamente nos comunica en pantalla que " ya existe un Aviso por igual motivo ingresado para la misma dirección", por lo que no nos va generar nuevo número de Aviso, pero sí queda registrada la reiteración del mismo.

El Centro técnico verá las repeticiones de los mismos y generará una Orden de Trabajo asociada a uno de ellos como corresponde.

Nota 2: En el horario que no haya programación en el CT correspondiente, el Centro de Atención Telefónica notificara a la guardia de la cancelación del Aviso.