

Atención Comercial - NTD

Empresas Eléctricas A.G

Alcances Generales

La Ley 21.806 (ley de reajuste) obliga a la distribuidoras a la atención humana de sus clientes en menos de cinco (5) minutos, y establece que este costo **NO** se pueda traspasar a tarifa

- 1 Como Ley, **esta obligación requiere un mayor detalle** a nivel de Reglamento / Norma Técnica con el fin de precisar aspectos relevantes para su implementación.

¿Qué se entiende por “atención humana”?

¿Desde qué momento se cuentan los cinco minutos?

¿Se hace exigible para todo evento y circunstancia?

- 2 La imposibilidad de traspasar a costo no implica que el tema no se pueda abordar en la Normativa. De hecho, se puede **desarrollar a modo indicativo**
- 3 Detallar este requerimiento en la Norma **facilita la posterior fiscalización** de su cumplimiento; evita las necesidades de interpretación y sobre la marcha
- 4 Implementar esta ley en condiciones normales implica un **incremento de costos** de personal e infraestructura (líneas, licencias, espacios, etc,) en **dos a tres veces (x2-x3)** los costos actuales

Aspectos a considerar en Normativa de detalle

- 1 Se circunscribe a lo que se entiende como “canales sincrónicos”; esto es, **aplica sólo a atención telefónica y chat.** (*Espíritu de la Ley*)
- 2 **No incluye clientes electrodependientes**, ya que tienen su propio tratamiento.
- 3 Los cinco minutos establecidos en la Ley deben considerarse **desde que la persona solicite atención humana.** Antes, escapa al control de la distribuidora
- 4 La **atención comercial humana** queda supeditada a **horarios de oficina**, que son los momentos en que las personas realizan sus consulta (Salvo falta de suministro que la atención es 24/7)
- 5 En determinadas situaciones de contingencia (Fallas Tx, Desastres Naturales) **es imposible cumplir el estándar de cinco minutos.** Necesidad de complementar la atención humana con asistencia automatizada. **Kpls integrales para contingencia**
- 6 En contingencia, debería haber un **escalonamiento de los recursos** para poder asegurar disponibilidad (entre 4 a 6 horas). La misma contingencia puede impedir la disponibilidad inmediata, especialmente si es humana.
- 7 Definir **Kpls indicativos** (nivel de atención, por ej.) que permitan orientar y definir el cumplimiento de la normativa (aun cuando sean indicativos). Reemplazo de los 30 seg por 300 seg, gestión de abandono, por ejemplo.

Atención Comercial - NTD

Empresas Eléctricas A.G