

Solicitud 7261906

Solicitante Geronimo Alviña Rivas

Fecha Ingreso 14/10/2011

NIS 115851 Rut Solicitante 13.985.340-7

Fono1 985759370 Fono2 989576105

Comuna VALPARAISO

Direccion ETCHEGARAY 36

E-Mail

Dir Postal

Medidor 00000000043751-62

Ruta 08-252-1240

Estado Ingresado en trámite

Via Ingreso Personal

Contacto FONO N° Sec:

Servicio Indemnización Artefactos Quemados

Presentación Atención de Reclamos

Fecha Cierre

N° Presentacion Anterior

N° Carta Cliente

Glosa Presentación

AQ. Cliente informa que con el code del día 24-09-2011, no le funciona lo siguiente: Computador

Información Adicional

Pentium IV de 3 Gb. Cliente solamente se encuentra los días viernes en la mañana desde las 9:00 hrs Am, ya que trabaja. Comunicarse al Cel: 85759370 - 89576105 llamar después de la 17:00 hrs. lad

Resolución Presentación

Artefactos



Firma Cliente

AGP.2011/8714

Valparaíso, 24 de octubre de 2011

Señor
GERONIMO ALVIÑA RIVAS
Etchegaray N° 36
Cerro Yungay
Valparaíso

Estimado Cliente:


Por medio de la presente, informamos a usted el resultado del análisis realizado a su presentación N° 7305854, ingresada el día 14/10/2011, mediante la cual usted nos reclama por daño sufrido a un computador, producto del corte de suministro de energía eléctrica que afectó al sector de su residencia con fecha 24 de septiembre de 2011, ubicada en Etchegaray N° 36, Comuna de Valparaíso, identificada en nuestros registros como el cliente N° 116851. Al respecto señalamos a usted lo siguiente:

La interrupción de suministro que afectó su domicilio el pasado día 24 de septiembre de 2011, fue producto de una falla en el Sistema Interconectado Central (SIC). En efecto, a las 20:30 hrs de dicho día se produjo una falla en la Subestación Ancoa, propiedad de TRANSELEC, cerca de Linares, en la Séptima Región, la que provocó una interrupción de carácter general, entre las regiones Cuarta a Séptima, dejando a más de 9 millones de personas afectadas. Atendido el origen y la naturaleza de la causa de la falla referida, dicho evento escapa del control y responsabilidad de Chilquinta Energía S.A.

Esperamos comprenda que estos sucesos constituyen eventos de fuerza mayor y/o caso fortuito en los cuales a Chilquinta Energía S.A. no le cabe responsabilidad alguna ni en su origen ni tampoco en sus consecuencias.

No obstante lo anterior, y a pesar de que los hechos que ocasionaron la falla del día 24 de septiembre de 2011 no es de responsabilidad de Chilquinta Energía S.A., conforme a nuestra política de satisfacción y servicio al cliente, le solicitamos concurrir a alguna de nuestras oficinas comerciales donde un ejecutivo analizará su caso específico y en base a los antecedentes disponibles le informará de las soluciones que la empresa está en condiciones de ofrecerle.

Saluda atentamente a usted,



Viviana Urdúbia Urbina
Jefe Calidad de Servicio y Gestión Presentaciones
Chilquinta Energía S.A.

En cumplimiento con el Oficio Circular SEC N° 4853 del año 2002, se informa que en la eventualidad que no quedase satisfecho con la respuesta entregada, le asiste el derecho de recurrir a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), ubicada en 2 Norte N° 847, Vía del Mar.

Valparaíso, 14/10/2011

Sr.(a)

Geronimo Alviña Rivas

Etchegaray 36

VALPARAÍSO

Estimado Señor(a):

Me es grato informar a ud. que con fecha **14/10/2011** hemos registrado su Presentación, a la cual se le ha asignado el número **7305854**.

Este número corresponde a la identificación de su Presentación, el cual se asigna con el propósito de efectuar consultas sobre el estado de avance de su requerimiento.

Nuestro compromiso con usted es que realizaremos el análisis de su presentación, de tal manera que la respuesta será informada en un plazo que no excederá los 30 días, mediante **Vía Telefónica**, de acuerdo a lo definido por usted en su presentación.

Para Chilquinta Energía S.A., satisfacer todos los requerimientos de sus consumidores, constituye un objetivo de constante superación. Por lo anterior, analizaremos su caso buscando darle la mejor solución, de modo de dar plena satisfacción a la inquietud por usted presentada.

Sin embargo, en la eventualidad que usted no quedase satisfecho con la respuesta que le daremos a su caso, informamos que le asiste el derecho de recurrir a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles en los términos por ella definidos (transcurran más de 30 días sin haber obtenido respuesta; no esté conforme con lo resuelto; incumplimiento de la solución comprometida; no esté de acuerdo con las alternativas de atención, en cuanto a tener que presentarse en las oficinas para seguir adelante con la atención de la presentación).

Saluda atentamente a usted,


Viviana Urtubia Urbina

Jefe Calidad de Servicio y Gestión Presentaciones

ORDEN DE TRABAJO

FOLIO **Nº 003710**

Nº PRESENTACION EXPEDIENTE Nº FECHA

ANTECEDENTES CLIENTE		
<i>Jeremias Olivares Rivas</i> <small>NOMBRE Y APELLIDO CLIENTE</small>		<i>15.985.340-7-</i> <small>RUT</small>
<i>El Chiguanco N° 36</i> <small>DIRECCION</small>	<small>N° / Depto / Block</small>	<i>Valparaiso</i> <small>COMUNA</small>
<small>REFERENCIA DOMICILIO</small>	<small>TELEFONO</small>	<small>CELULAR</small>

DETALLE DE ARTEFACTOS				
ARTICULO	MARCA	MODELO	SERIE	OBSERVACIONES
CPV	brando			1 Tarjeta de Memoria 2GB
				1 Tarjeta de Memoria 1GB
				1 Tarjeta de Video de 512GB
				Disco duro 41,1GB
				Cable de DVE marca LG

[Firma manuscrita]
FIRMA CLIENTE/USUARIO

[Firma manuscrita]
NOMBRE Y FIRMA TECNICO RESPONSABLE

Con la firma del presente documento EL CLIENTE señala su conformidad con el inventario realizado, no teniendo posteriormente reclamos que realizar respecto al mismo. El resto de los artefactos no genera garantía de reparación, sino sólo el traslado de los mismos para una revisión más acuciosa.

ORIGINAL: CLIENTE

INFORME TECNICO Nº1264 INDEMNIZACION

18-11-2011

Nº CLIENTE	7305854/116851		7305854/116851
EXPEDIENTE	011127158		GERONIMO ALVIÑA
ARTEFACTO TIPO	COMPUTADOR		PENTIUM
FECHA VISITA	04-11-2011	FECHA INFORME	18-11-2011

DETALLE VALORIZADO REPARACION

DETALLE	
ARTEFACTO DAÑADO POR GOLPE DE CORRIENTE,	
PLACA MADRE QUEMADA , PROCESADOR CON PROBLEMAS DE FRECUENCIA	
REPARACION SUPERA VALOR COMERCIAL	

RESPALDO DE VALOR A INDEMNIZAR

REFERENCIA VALOR COMERCIAL	VALOR
http://articulo.mercadolibre.cl/MILC-37726619-computador-pc-pentium-dual-core-completo-con-t-video-eyidia-_JM	\$139.000
http://articulo.mercadolibre.cl/MILC-37316383-computador-pc-intel-pentium-dual-2ghz-3gb-cam-160gb-discohd-_JM	\$135.000
TOTAL	\$137.000

RECOMENDACIÓN

INDEMNIZAR, ARTEFACTO DAÑADO POR VARIACION DE VOLTAJE.


MARIO VERGARA V.
 Jefe Servicio al Cliente Reparación
 Chilquinta Energía S.A.

ORDEN DE SERVICIO

ORDEN			
N° OS :	26004227	Oficina :	VALPARAISO
Fecha Asignación:		Area Emisora :	[3220] OFICINA DE SERVICIO AL CLIENTE V
Fecha Pactada Ejec:	23/11/2011	Area Ejecutora :	[3220] OFICINA DE SERVICIO AL CLIENTE V

CLIENTE		NIS :	116851	EMPALME	
116.851 - S SILVIA DE RAZETO				Tipo Empalme: AB	
Pobl. :	SIN POBLACION	Teléfono :	211268	Ruta :	08 - 252 - 1240
Barrio:	YUNGAY	Entre Calles :		Proteccion:	10
Dir. Completa: VALPARAISO YUNGAY ETCHEGARAY 36				Propiedad:	Cliente
Dir. Resumida: ETCHEGARAY 36				Tarifa:	BT-1A

SERVICIOS			
Código	#	Descripción	Cargo
200207	1	Registro de Contactos	Empresa

MEDIDORES			
N° Medidor	Propiedad	Lect. Act.	Lect. Resc.
43751	Compañía	0	0

GLOSA VISITA

GLOSA TECNICA
Presentación N° 7305854, sin ser responsabilidad de Chiquinta, se ofrece \$ 50.000 de compensación.

EJECUTOR	
Inspector :	Lectura de Terreno :
Contratista :	HH :

GLOSA DE EJECUCION
Registro de Contacto por Personal. Motivo: Presentación N° 7305854, sin ser responsabilidad de Chiquinta, se ofrece \$ 50.000 de compensación.

PARAMETROS TECNICOS			
Parámetro	Valor Emisión	Valor Recepción	Unidad

Monto :	Fecha Ejecución :	
Rut. : 116.851 - S	Hora Ejecución :	