

ANEXO XXI

**SERVICIO DE CENTRO DE ATENCION
RECLAMOS (C. A. R.)**

ANEXO XXI

SERVICIO CENTRO DE ATENCION RECLAMOS (C.A.R.)

El Centro de Atención Reclamos de la ex-Regional Capital quedará dividido, para atender con sus actuales instalaciones la zona de Capital de la Sociedad Concesionaria EDESUR (Sucursales Centro, Sur y Oeste), implementándose un nuevo Centro de Atención Reclamos en el edificio Guzmán de la Sucursal Norte, para la Sociedad Concesionaria EDENOR.

La Unidad de Negocio Centro de Cómputos deberá prestar servicios tanto a EDESUR como a EDENOR, manteniendo en funciones el actual Sistema de Atención Reclamos (SAR) que cubre las tareas de recepción, procesamiento y despacho de los reclamos por falta de suministro de electricidad en todo el territorio de la Capital Federal.

Este servicio comprenderá el uso de hardware y software actualmente en uso y su mantenimiento. Las condiciones de prestación de los servicios, la forma de remunerarlos y su duración deberán ser acordados por las partes dentro de las tratativas previstas en el Capítulo XI del Pliego.

Se agrega a continuación un detalle acerca de los trabajos que efectuará SEGBA S.A. para independizar el servicio a prestar a cada Sociedad Concesionaria.

Con el objeto de cumplir con las exigencias derivadas de la división de la Regional Capital, la operación del Sistema de Atención de Reclamos, deberá ser dividido en dos áreas que físicamente estarán separadas pero funcionarán transitoriamente bajo un mismo entorno de procesamiento.

- Area 1: Comprende las Sucursales Centro, Sur y Oeste.
El CAR seguirá operando como hasta el presente con terminales (televisores e impresoras) locales para la recepción y despacho de reclamos dependiendo del equipo IBM 9370 instalado en el 9º Piso del edificio Balcarce.

- Area 2: Comprende la Sucursal Norte (edificio Guzmán).
Se operará el Sistema a través de terminales remotas del equipo residente en el área 1, comunicadas con el mismo, por medio de módems, líneas telefónicas y una unidad de reclamos, (dos para despacho y dos impresoras). Esta solución es similar a la del vínculo entre el CAR y las Guardias Zonales.

Los procedimientos, aplicaciones y archivos de datos no sufrirán modificaciones por la citada división, restando únicamente adaptaciones técnicas tales como la identificación de las terminales remotas para ser reconocidas por el Sistema Operativo del equipo IBM 9370, la verificación de los pares telefónicos, el tendido de cables coaxiales y la instalación del módem y la unidad de control.