

1. OBJETIVO

Uniformizar la secuencia que deberá seguir el Grifero para atender a los Clientes, desde que ingresan hasta que salen del Grifo , asegurando la correcta canalización de sus consultas, requerimientos y reclamos según la normativa vigente de Osinergmin.

2. DEFINICIONES**2.1. ISLA**

Construcción diseñada para impedir eventuales choques a los dispensadores .

2.2. DESPACHO

Venta y/o suministro de combustible .

2.3. GRIFERO

Vendedor de Playa encargado del expendio del combustible .

2.4. DISPENSADOR

Unidad de suministro de combustible .

2.5. RECLAMO (OSINERGMIN)

Disconformidad del cliente relacionada con la prestación del servicio público de energía (ej. facturación, medición, calidad del combustible, seguridad). Se rige por la Res. 269-2014-OS-CD y sus modificatorias.

2.6. REQUERIMIENTO (OSINERGMIN)

Solicitud de información o consulta del cliente sobre el servicio (ej. estado de un trámite, consulta de saldos). Se rige por la Res. 188-2024-OS-CD.

3. DESARROLLO DE SERVICIO (DESPACHO)**ACT. 01: Recibe al Cliente****Responsable: Grifero**

- Debe estar ubicado en la cabecera de la Isla o en un sitio visible .
- Saluda al Cliente amablemente y con una sonrisa .
- Pregunta qué combustible le atendemos y cuánto (galones o importe) .

ACT. 02: Despacha Combustible (Seguridad)**Responsable: Grifero**

- Sigue la llave del tanque .
- Confirma antes de iniciar el despacho :
 - Motor del vehículo y aparatos electrónicos apagados, que ningún pasajero esté fumando .
 - Tipo de combustible solicitado (Gasolina o Diesel 2) .
 - Cantidad solicitada .
 - Dispensador listo: pantalla en cero .
 - En Motocicletas: parador al piso y conductor desmontado .
- Vigila que no se produzca derrames .

ACT. 03: Proceso de Pago y Cierre**Responsable: Grifero**

- Pregunta si el pago es en: Efectivo, Tarjeta o Vale de crédito .
- Informa al Cliente que el despacho ha terminado .
- Espera que la pistola deje de gotear antes de ponerla en su soporte .
- Coloca la tapa al tanque y devuelve la llave, informando al conductor .
- Pregunta si desea Boleta o Factura, y siempre debe imprimir y entregar el comprobante de pago .

DESPEDIDA: "Hasta luego, agradecemos su preferencia".

4. DESARROLLO DE GESTIÓN (RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS)

ACT. 04: Identificación y Canalización

Responsable: Grifero

- Escucha activa: Si un cliente manifiesta una disconformidad, el Grifero debe escuchar e identificar si es:
 - Queja por Servicio (No Osinergmin): (Ej. demora en la atención, baños sucios).
 - Reclamo o Requerimiento (Osinergmin): (Ej. "me cobró de más", "creo que despachó menos", "la máquina dañó mi auto").

ACT. 05: Acción según Tipo de Solicitud

Responsable: Grifero / Encargado de Grifo

- Para Quejas por Servicio (a):
 - Ofrecer disculpas e informar al Encargado de Grifo.
 - Ofrecer el Libro de Reclamaciones (Indecopi) si el cliente lo solicita.
- Para Reclamos o Requerimientos (b):
 - El Grifero NO debe debatir con el cliente sobre el problema.
 - Debe informar amablemente: "Señor/a, entiendo su malestar. Para registrar formalmente su (reclamo/solicitud), por favor diríjase a nuestra oficina para ser atendido por el Encargado."
 - Debe informar al Encargado de Grifo de inmediato para que este inicie el procedimiento.

ACT. 06: Registro Formal (Osinergmin)

Responsable: Encargado de Grifo (o personal administrativo)

- Recibe al cliente e identifica el tipo de reclamo (facturación, medición, calidad, etc.).

- Informa al usuario sobre su derecho a registrar un Reclamo o Requerimiento formal.
- Informa sobre los canales de atención (telefónico, web, presencial) y los plazos de respuesta según la normativa.
- Registra el caso en el sistema y entrega al usuario de forma inmediata un CÓDIGO ÚNICO de reclamo/requerimiento.
- (Se debe asegurar que el estado de los requerimientos pueda ser consultado en línea por el usuario, según Res. 188-2024-OS-CD).

5. CONTROLES

- 5.1. Verificación de la atención ofrecida por los Griferos mediante encuestas periódicas .
- 5.2. Auditoría semanal del Encargado de Grifo sobre los registros de reclamos y requerimientos, asegurando que todos tengan un código único y se gestionen dentro de los plazos de Osinergmin.

6. REGISTROS

- 6.1. Liquidaciones de venta
- 6.2. Comprobantes de pago
- 6.3. Formato de Registro de Reclamos y Requerimientos (Osinergmin).
- 6.4. Libro de Reclamaciones (Indecopi).
- 6.5. Registro de Encuestas periódicas .