

## **PROCESO DE CONCILIACIÓN**

### **Procedimientos:**

1. **Queja interpuesta:** el consumidor presentará una queja formal, ante la oficina de Atención al Cliente.
2. **Citación No.1:** Recibida la queja, se expedirá una boleta de citación para el proveedor, con indicación de lugar, fecha, hora y motivo de la diligencia, la cual deberá ser notificada a más tardar con dos días de anticipación, debidamente firmada por el Jefe del Departamento.
3. **Citación No. 2:** Se podrá expedir una segunda citación por inasistencia de una de las partes.
4. **Notificación al Consumidor:** Se le comunicará vía telefónica, o por correo electrónico al consumidor la fecha y hora de su cita.
5. **Audiencia de Conciliación:** El proceso será oral y sin formalidades. El conciliador intentará avenir a las partes a fin de propiciar un arreglo amigable entre ambas. Se levanta un acta y si no hubiera avenimiento dejará constancia de ello, en caso de que el consumidor desee acudir a la vía jurisdiccional. De alcanzar un acuerdo entre las partes, el acta de conciliación debidamente autenticada por la Autoridad, prestará mérito ejecutivo.
6. **Inspección Ocular:** Podrá solicitarse dicha diligencia, donde asistirá un funcionario de ACODECO, el consumidor y un representante de la empresa; levantándose un acta de Inspección Ocular y propiciando acuerdo en el sitio.
7. **Informe de Cierre:** Se realizará un informe de cierre acotando los principales puntos que se dieron en el trámite de la queja, señalando además el destino del expediente.
8. **Firma del Jefe de Conciliación:** El Informe de Cierre deberá ser firmado tanto por el Jefe del Departamento de Conciliación como por el Conciliador.
9. **Cierre en el Sistema:** El funcionario responsable del caso deberá escanear los documentos completos que componen el expediente y cerrarlo en el sistema.
10. **Remitir Expediente al Departamento de Defensoría de Oficio:** De asistir el consumidor a ambas citaciones y el agente económico no asistiera, o en el caso de que asistan ambas partes a la audiencia pero no hubiera acuerdo, el consumidor podrá solicitar que el expediente sea enviado al Departamento de Defensoría de Oficio para su análisis.