

ANULACIONES



1 INTRODUCCIÓN

Realizaremos una anulación cuando recibamos por primera vez un expediente y no podamos/debamos atenderlo. ANTES de confirmar la primera cita (ya que si no estaríamos ante un cierre de expediente y no ante una anulación), si no vamos a atender el expediente lo anularemos según las siguientes circunstancias

2 TIPOS DE ANULACIÓN

- **Saturación de trabajos:** Anulamos por saturación. Antes de llegar a esta circunstancia debemos avisar a nuestro gestor de red de nuestra situación para que corte nuestra asignación de expedientes
- **No es nuestra zona de actuación:** Anularemos si no trabajamos en la zona del siniestro pero debemos avisar a nuestro gestor inmediatamente para que revise nuestra configuración.
- **Asegurado no requiere servicio:** Solo debemos usar esta opción cuando el asegurado no requiera atención por parte de ningún gremio ya que si no es así, cerraremos el expediente de forma errónea y el asegurado no será atendido, lo que puede llevar a una reclamación por su parte
- **Gremio no disponible:** Ante esta situación, avisaremos a nuestro gestor de red para que revise nuestra configuración cuanto antes.
- **Asegurado solicita indemnización:** En tal caso anularemos y enviaremos, si es posible, una nota por solicitud de información indicando la indemnización
- **SAT electrodomésticos o marca incorrecto:** utilizar en caso de que nos entren trabajos de una gama o aparato que no trabajemos, en caso de ser necesario un fontanero no anularemos por este motivo
- **Nos asignan como SAT y lo necesario es un fontanero:** Enviamos comunicación que requiere respuesta indicando que nos anulen prestación y asignen fontanero. Esperamos 24 horas y anulamos servicio

3 PROCEDIMIENTO DE ANULACIÓN

Para anular un expediente debemos ir a la pestaña de acciones y clicar en anular servicio. Seleccionaremos el motivo indicado y dejaremos una descripción de por qué se ha anulado por ese motivo. Esta descripción es muy importante para que tramitación sepa qué acción realizar tras nuestra anulación.

Anular Servicio [Close X]

Motivo

Descripción

Saturación de trabajos
No es su zona de actuación
Asegurado no requiere servicio
Proveedor no dispone de gremio
Asegurado Solicita indemnización o Solicita intervención pericial
Asegurado repara de forma particular, ilocalizable o no tiene disponibilidad
Ya interviene otra empresa

Aceptar Cerrar

