

En Madrid, a 16 de marzo de 2020

A continuación, Electrolux España detalla las guías de actuación para su red de talleres con el fin de prestar el servicio de la mejor manera posible ante esta situación excepcional en la que nos encontramos. Recordaros que los servicios del metal no están obligados a cumplir la orden del Real Decreto que está publicado en el BOE el 14 de Marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

Si bien se recomienda que los Servicios técnicos no estén abiertos de cara al público, se podrá continuar la actividad en taller siempre que sea posible.

Guía de actuación:

1. En la primera llamada del usuario:

- a) Comprobar si la visita del técnico es realmente necesaria o se puede resolver la incidencia por teléfono.
- b) Intentar aplazar la visita si no es urgente.
- c) En caso de requerir visita a domicilio preguntar si en el hay alguna persona infectada o en aislamiento por posible contacto con un caso.

2. Durante la reparación en casa del cliente:

- a) El tiempo en casa del cliente debe ser el mínimo imprescindible para realizar la intervención.
- b) Mantener la distancia con el cliente, de al menos 2 metros en todo momento.
- c) Al acudir al domicilio del usuario, el técnico reparador preferiblemente deberá ir equipado de Equipos de Protección Individual (EPIs) tales como guantes o mascarilla. En caso de desabastecimiento en el mercado, deberá evitar tocarse la cara y lavarse las manos antes y después de la visita.
- d) Después de la reparación, el técnico reparador deberá priorizar el pago con tarjeta por parte de los clientes. En caso de cobrar en efectivo extremar las medidas de higiene de manos (uso de guantes/limpieza de manos posterior).

3. En el taller y preparando la visita:

- a) Uso de MOBILE 3000 para evitar las visitas del técnico al taller y que estas visitas se reduzcan sólo a los casos imprescindibles.
- b) Para los trabajadores de administración y/o recepción-atención al usuario, extremar las medidas de higiene: Lavado frecuente de manos, toallas de papel para lavarse las manos, uso de guantes, mantener la distancia de seguridad con el resto de personal.

- c) Limpieza constante de todas las superficies de trabajo: mostradores, mesas, brazos de las sillas, teléfonos, teclados, pantallas, móviles, picaportes, interruptores... Si tienen la posibilidad de poner sensores en los baños para no tocar interruptores mejor.
- d) Si se da la circunstancia de que varios técnicos necesitan acceder simultáneamente al taller, escalonar sus entradas de manera que sólo haya un técnico dentro del taller al mismo tiempo.
- e) Priorizar el pago con tarjeta por parte de los clientes, tanto en el local como en los domicilios. En caso de cobrar en efectivo extremar las medidas de higiene de manos.
- f) Cada técnico debería llevar a cabo una correcta higiene con algún producto desinfectante de su maleta de herramientas incidiendo en el asa, así como de su herramienta de trabajo, así como las partes del vehículo con las que se tiene contacto continuamente.

Teléfonos de información ante la sospecha de un posible CASO de infección por COVID-19

Andalucía	955545060
Aragón	061
Asturias	112
Baleares	061
Canarias	900112061
Cantabria	900 612 112
Castilla y León	900222000
Castilla-La Mancha	900122112
Cataluña	061
Comunidad Valenciana	900 300 555
Extremadura	112
Galicia	900400116
Madrid	900102112
Murcia	900121212
Navarra	948 290 290
País Vasco	900203050
La Rioja	941298333
Melilla	112
Ceuta	900720692