

Código de lectura	Cuando usar el código	Información Complementaria en la PPC u Hoja de Ruta (solo cuando en casos extremos no se lee por PPC)	Acciones a seguir en campo	Análisis de antecedentes a realizar por LECTURAS	ACCION Administrativa
Finca Inexistente o Demolida	* Finca Inexistente: cuando en la dirección del servicio, no hay construcción. * Finca Demolida: se constata una demolición (por carteles, obreros, etc.).	Indicar si tiene AGUA. Traer datos de la Empresa (nombre, teléfono) que realiza la demolición (si existe)		Lecturas actuales o anteriores y verificar consumo. Verificar existencia de OT previa y situación en el módulo de impagados.	* Si no hay consumo y servicio en Baja > 6 meses y no está en impagados: Generar OT Corte definitivo. * Si está en impagados , en estado previo al corte definitivo: esperar gestión automática de impagados. * Si el contrato está activo y se paga las facturas (lectura real o estimada): no se realizan acciones * Si el contrato está activo y con deuda (lectura real o estimada): no se realizan acciones porque será tratado por impagados.
Perro impide acceso	El animal agresivo impide el acceso al medidor	Aclarar si el perro pertenece al predio o es callejero/vecino.		Verificar la frecuencia del código aplicado y ubicación del nicho (interior o exterior).	* Primera vez o esporádico: no se realizan acciones. * Código repetido 4 o más veces en los últimos 6 meses (medidor interior): Generar OT Cambiar a Vereda Nicho y Medidor.
Casa desocupada, Medidor Interior	Cuando en el predio, se identifica que la casa está desocupada, abandonada y sin obra. Se puede identificar a través de cartel alquiler, venta.	Si existen algún cartel de venta o alquiler informar el teléfono	Agente de Campo debe dejar notificación para que se aporte lectura.	Lecturas y códigos anteriores	Sin acción. Se debería estimar consumo 0.
Casa desocupada, Medidor Exterior	Cuando en el predio, se identifica que la casa está desocupada, abandonada y sin obra. Se puede identificar a través de cartel alquiler, venta. Pero el medidor está accesible para la lectura.	Si existen algún cartel de venta o alquiler informar el teléfono		Verificar que la lectura sea correcta	Sin acción

Código de lectura	Cuando usar el código	Información Complementaria en la PPC u Hoja de Ruta (solo cuando en casos extremos no se lee por PPC)	Acciones a seguir en campo	Análisis de antecedentes a realizar por LECTURAS	ACCION Administrativa
Predio Cerrado (sin acceso medidor)	No se puede acceder al medidor por estar dentro de la finca cerrada o jardín cercado por reja, etc. Se refiere a la casa o predio ocupado, momentáneamente sin gente.	Agregar detalles que adicionalmente al predio cerrado agraven la imposibilidad de la lectura: pasto largo, obstáculos visuales, etc.. Indicar donde se dejó la notificación	Agente de Campo debe dejar notificación de Predio Cerrado . La misma indica que se aporte lectura y que en caso de reiterarse la situación se podría llegar a trasladar el medidor a vereda.	Verificar la frecuencia del código aplicado.	* Código repetido 4 veces en los últimos 6 meses: Generar OT Cambiar a Vereda Nicho y Medidor.
Dirección con datos incorrectos	Cuando se encuentra el suministro y la dirección asociada está incompleta o incorrecta. Ejemplo: esquinas, referencias, numero de puerta, etc.	Indicar la dirección correcta y completa		Asegurarse que no se trate de medidores cruzados o contrato cruzado.	Actualizar los datos del suministro en el SGC.
Dirección no ubicada en campo	Cuando el suministro (dirección) que aparece en el itinerario, no se encuentra en campo.			* Verificar que meses previos se haya ingresado el código : "Dirección con datos incorrectos" y no se hayan corregido los datos. * Verificar si el medidor del suministro fue reportado como nuevo medidor en otro itinerario y proceder a reubicarlo. * Verificar datos de contacto del titular del cliente	Tratar de actualizar la información con el análisis realizado y en caso que sea necesario llamar al cliente para procurar más información de la dirección y corregir datos en sistema.

Código de lectura	Cuando usar el código	Información Complementaria en la PPC u Hoja de Ruta (solo cuando en casos extremos no se lee por PPC)	Acciones a seguir en campo	Análisis de antecedentes a realizar por LECTURAS	ACCION Administrativa
Dirección mal ubicada en itinerario	Se utiliza en los siguientes casos: * en el itinerario aparece una dirección que no corresponde con el recorrido del itinerario * la dirección está mal secuenciada en el itinerario	* En caso que corresponda a un error de secuencia, Indicar los medidores linderos * En caso que corresponda a una dirección fuera del itinerario y no se trae lectura justificar.	Si la dirección es próxima debe traer lectura.	Verificar la posibilidad de que esté mal ubicada en el itinerario	Ubicar en el itinerario correspondiente
Nicho Cerrado	Cuando se encuentra el nicho cerrado con candado, llave, etc. (puede estar interior o exterior)		Dejar notificación de "AVISO"	Verificar la frecuencia del código aplicado	Análisis del caso y generar OT en caso que corresponda.
Servicio Cortado	Se constata que el servicio está cortado (precinto de corte, etc).Tiene medidor. Independientemente del estado del servicio en la PPC.			Sin análisis	sin acción

Código de lectura	Cuando usar el código	Información Complementaria en la PPC u Hoja de Ruta (solo cuando en casos extremos no se lee por PPC)	Acciones a seguir en campo	Análisis de antecedentes a realizar por LECTURAS	ACCION Administrativa
Medidor no Ubicado en dirección	Se ubica el suministro (dirección) pero no se encuentra ningún medidor.			<p>Verificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> * denuncias de hurto. * OT realizadas que indiquen conexión directa o retiros. * Descripción de la ubicación del Punto de Medida en el SGC. 	<p>Si no es suficiente la información en los antecedentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Comunicar con el cliente: para que aporte datos de la ubicación del medidor. * OT inspección para recabar mejores datos de ubicación del medidor (en caso que no se pueda obtener la información por medio telefónico). * OT descubrir conexión: cuando no se obtiene información del servicio por el Centro de Lecturas. <p>1) Cuando se trata de conexión directa o medidor hurtado (en campo):</p> <ul style="list-style-type: none"> * Generar OT de instalación de medidor siempre que no exista otra OT pendiente o se trate de suministro con reiterados hurto en cuyo caso se actualiza en el sistema como "conexión directa". <p>2) Cuando se trata de un medidor Retirado y sin conexión</p> <ul style="list-style-type: none"> * Retirar medidor en el sistema si no existe OT pendiente de retiro y el contrato está en baja.
Medidor sin conecta a red interna	Cuando el medidor se encuentra sin conectar a la red interna del cliente.			Sin análisis	sin acción
Lectura aportada por el Cliente	Cuando el Agente de Campo no visualiza la lectura en medidor, pero la misma es aportada por el cliente: escrita en papel o dictada.	Aclarar si es "dictada" por el cliente		Sin análisis	sin acción
Precinto de Corte Roto	cuando el precinto de corte se encuentra roto			Verificar ot de corte y estado del servicio	Generar OT Inspección posible fraude

Código de lectura	Cuando usar el código	Información Complementaria en la PPC u Hoja de Ruta (solo cuando en casos extremos no se lee por PPC)	Acciones a seguir en campo	Análisis de antecedentes a realizar por LECTURAS	ACCION Administrativa
Perdida Después del Medidor	cuando encuentran pérdida del medidor hacia la casa	Especificar el tipo de pérdida: 1) entre medidor y llave de paso 2) en llave de paso, 3) después de llave de paso	Dejar "Aviso"		1) Cuando existe una OT resuelta que pudo provocar la perdida: Generar la OT al Centro Técnico que corresponda. Considerar si el trabajo fue realizado por una Empresa y tiene garantía.
Perdida en el Medidor	cuando constatan que el medidor está perdiendo agua			Sin análisis	Generar OT Cambio de Medidor (si no existe OT previa similar pendiente)
Perdida Antes del Medidor	cuando constatan una pérdida antes del medidor	Especificar pérdida: 1) en vereda, 2) llave paso vereda, 3) lado medidor		Sin análisis	Generar Ot de reparación de pérdida (si no existe una OT previa pendiente)

Código de lectura	Cuando usar el código	Información Complementaria en la PPC u Hoja de Ruta (solo cuando en casos extremos no se lee por PPC)	Acciones a seguir en campo	Análisis de antecedentes a realizar por LECTURAS	ACCION Administrativa
Servicio Cortado con Agua	EN la PPC se visualiza el estado del servicio "suspendido" o "baja" pero en campo se detecta que está conectado (precinto roto, conexión directa, con agua sin irregularidad visible, etc.)	Aclarar lo detectado: precinto roto, conexión directa, con agua sin irregularidad visible, etc.		Verificar ot de reapertura	<p>1) Si existe OT de reapertura Sin acción</p> <p>2) Si no hay OT reapertura o se detecta irregularidad Generar alta de Irregularidad.</p>
Medidor Tapado	cuando no pueden obtener la lectura porque el medidor está tapado	Aclarar la causa por la que se encuentra tapado y si es circunstancial.	En todos los casos, dejar "AVISO" que indica que acondicione el espacio donde se ubica el medidor para poder efectuar la lectura.	Verificar la frecuencia del código aplicado	<p>1) Si es una o dos veces que se informa el código Sin acción</p> <p>2) Si se repite más de 2 consecutivas y el medidor está adentro del predio Generar OT "OC CAMBIAR A VEREDA NICHOS Y MEDIDOR"</p>
Tapa Dura	cuando no pueden obtener la lectura porque la tapa del nicho está dura	Informar la responsabilidad de la tapa dura: cliente u OSE	Si es responsabilidad del cliente, dejar "AVISO"	Verificar la frecuencia del código aplicado responsabilidad de la tapa	<p>1) Una vez informado el código Sin acción</p> <p>2) Dos veces consecutivas y responsabilidad de OSE Generar OT "Tapa Dura"</p> <p>Cuando es responsabilidad del cliente se deja la notificación en el momento que se toma la lectura.</p>
Esfera Sucia	cuando no pueden obtener la lectura del medidor porque la esfera no lo permite definitivamente, ejemplo: esfera quemada por sol, sucia de material, pintada. No se debe usar cuando está sucia de tierra circunstancialmente.			Sin análisis	Generar OT para cambiar medidor

Código de lectura	Cuando usar el código	Información Complementaria en la PPC u Hoja de Ruta (solo cuando en casos extremos no se lee por PPC)	Acciones a seguir en campo	Análisis de antecedentes a realizar por LECTURAS	ACCION Administrativa
Medidor Invertido	cuando detectan que el medidor está al revés			Verificar lecturas anteriores	Generar OT de Acondicionar Medidor para Lectura
Esfera Empañada	cuando no pueden obtener la lectura del medidor circunstancialmente porque la esfera está empañada.			Verificar la frecuencia del código aplicado	1) Sin frecuencia Sin acción 2) Más de 2 reiteraciones consecutivas * Si está adentro del predio Generar OT "OC CAMBIAR A VEREDA NICHOS Y MEDIDOR" * Si está en vereda Generar OT Cambio de Medidor
Vidrio Roto	cuando el vidrio está roto aunque se pueda obtener la lectura.			Verificar la frecuencia del código aplicado	Generar OT para cambiar medidor
Cliente no Permite el Acceso a la Finca	Cuando el cliente no nos permite entrar a tomar la lectura del medidor	informar si la persona expresó verbalmente la prohibición de acceso.	Agente de Campo debe dejar notificación de Predio Cerrado. La misma indica que se aporte lectura y que en caso de reiterarse la situación se podría llegar a trasladar el medidor a vereda.	Verificar la frecuencia del código aplicado.	* Código repetido 4 o más veces en los últimos 6 meses (medidor interior): Generar OT Cambiar a Vereda Nicho y Medidor.
Números Corridos	cuando la lectura del medidor no es clara porque no están nivelados			Verificar la frecuencia del código aplicado	1) Primera vez Sin Acción 2) Dos veces consecutivas Generar OT Cambio de Medidor

Código de lectura	Cuando usar el código	Información Complementaria en la PPC u Hoja de Ruta (solo cuando en casos extremos no se lee por PPC)	Acciones a seguir en campo	Análisis de antecedentes a realizar por LECTURAS	ACCION Administrativa
Medidor Cambiado	Cuando constatan que el medidor que figura en la PPC no es el mismo que en sitio	Datos del medidor y lectura		verificar la existencia de OT de cambio de medidor y frecuencia del código	Realizar las acciones necesarias para su actualización (cumplimiento de la OT por cambio de medidor, análisis de las posibles causas, etc.)
Medidor mal Ubicado	no pueden obtener lectura por la ubicación del medidor	Especificar: 1) Esfera hacia abajo 2) Esfera hacia el fondo del nicho 3) Esfera próxima al techo del nicho 4) Imposible leer por trabajos de independizaciones 5) Otros		Sin análisis	Generar OT Acondicionar Medidor para lectura
Medidor o Conexión Manipulada	cuando constatan manipulaciones del medidor o conexión	Detallar el tipo de manipulación o irregularidad detectada.		Sin análisis	Generar OT Inspección posible fraude
Prueba Medidor - No Funciona	Cuando en la PPC se detecta un consumo por debajo del esperado, y luego de la verificación, el Lector puede constata que el medidor no funciona.			Sin análisis	Generar OT de cambio de medidor
Prueba Instalación - Medidor Cambiado	Cuando la PPC detecta una variación respecto al promedio, y se detecta que la lectura corresponde a un nuevo medidor instalado recientemente. En este caso el medidor en campo coincide con el medidor en la PPC.				Sin acciones

Código de lectura	Cuando usar el código	Información Complementaria en la PPC u Hoja de Ruta (solo cuando en casos extremos no se lee por PPC)	Acciones a seguir en campo	Análisis de antecedentes a realizar por LECTURAS	ACCION Administrativa
Prueba Instalación - Pérdida Visible	Cuando la PPC detecta un consumo elevado con relación al promedio, y luego de la verificación de la instalaciones, el lector detecta una pérdida visible.			Sin análisis	sin acción
Prueba Instalación - Pérdida Visible Reparada	Cuando la PPC detecta un consumo elevado con relación al promedio, y luego de la verificación de la instalaciones, el lector detecta una pérdida visible reparada.	Identificar el detalle del lugar de la pérdida		Sin análisis	sin acción
Prueba Instalación - Pérdida Invisible Reparada	Cuando la PPC detecta un consumo elevado con relación al promedio, y luego de la verificación de la instalaciones, el lector detecta una pérdida invisible reparada.	Identificar el detalle del lugar de la pérdida		Sin análisis	sin acción

Código de lectura	Cuando usar el código	Información Complementaria en la PPC u Hoja de Ruta (solo cuando en casos extremos no se lee por PPC)	Acciones a seguir en campo	Análisis de antecedentes a realizar por LECTURAS	ACCION Administrativa
Servicio sin Medidor	Cuando el lector ubica la conexión y verifica que no tiene medidor (con o sin agua).			Verificar existencia de OT de corte, corte definitivo, estado del servicio, reiteraciones del código, etc...	<p>Proceder según análisis. En caso que con la información del sistema no fuera suficiente para justificar el código reportado o ampliar la información suministrada de campo, generar una OT de inspección previamente:</p> <p>1) Si el suministro <u>NO</u> tiene servicio de agua ni medidor en campo:</p> <p>a) En el sistema figura "Baja": Retirar el medidor en el sistema</p> <p>b) En el sistema figura "suspendido": EVALUAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pasarlo "conexión directa" con PM Bloqueado. - acelerar el proceso de impagados llegando al corte definitivo, cuando se detecta que el servicio está suspendido por un período mayor a 6 meses - Generar OT para Instalar medidor dejando bloqueado el servicio (siempre que no sea reiterado un hurto) <p>c) En el sistema figura "vigente": verificar la causa de la inconsistencia, pudiendo incluso llamar al cliente para regularizar la situación si es necesario.</p> <p>2) Si el suministro tiene servicio de agua en campo sin medidor (conex. directa):</p> <p>a) en el SGC figura "vigente":</p> <p>Opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instalar medidor en campo y registrar el cambio de medidores en el SGC. - Pasar a conexión directa en el SGC (cuando el servicio o zona no amerita a instalar medidor). <p>b) en el SGC figura "suspendido" o "baja": gestionar por irregularidad.</p>
Alcantarillado Puro	Cuando el servicio se trata de una conexión de alcantarillado y el lector verifica que los datos están correctos.			Sin análisis	sin acción
Prueba Instalación - No se pudo probar	Cuando la PPC detecta un consumo elevado con relación al promedio, y el lector no pudo realizar la verificación de instalaciones.			Sin análisis	sin acción

Código de lectura	Cuando usar el código	Información Complementaria en la PPC u Hoja de Ruta (solo cuando en casos extremos no se lee por PPC)	Acciones a seguir en campo	Análisis de antecedentes a realizar por LECTURAS	ACCION Administrativa
Prueba Medidor - Funciona	Cuando en la PPC se detecta un consumo por debajo del esperado, y luego de la verificación, el Lector puede constata que el medidor funciona.			Sin análisis	sin acción
No Visitado	Código completado automáticamente por el SGC, cuando se procesa un itinerario, en los puntos de medida sin lectura ni código.			Verificar la frecuencia del código aplicado	sin acción
Prueba Instalación - Sin Pérdidas	Cuando la PPC detecta un consumo elevado con relación al promedio, y el lector luego de la verificación de instalaciones, no detectó ninguna irregularidad.			Sin análisis	sin acción
Prueba Medidor - No se pudo probar	Cuando en la PPC se detecta un consumo por debajo del esperado, y el lector no pudo realizar la verificación.			Sin análisis	sin acción
Verificado	Cuando el servicio se trata de una conexión directa y el lector verifica que los datos están correctos.			Sin análisis	sin acción
Corresponde Cambio de Tarifa	Cuando el Agente de Campo detecta que la tarifa asignada al contrato no corresponde con la realidad en campo	Ingresar el Rubro		Verificar la tarifa asignada y la fecha de vigencia, OT cumplidas anterior o reclamaciones del cliente.	En caso que corresponda el cambio ingresar una Actividad: " Modificación de Tarifa Memo SGCO 23/2013 ". Esta Actividad es tratada por Gestión Clientes - Back Office (en Montevideo).