



MANUAL DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES- OPERATIVOS

Versión 1.2

Diciembre 2017

CONTENIDO

RED DE REFERENTES COMERCIALES OPERATIVOS.....	4
PRÓLOGO.....	5
NUESTRO PROPÓSITO.....	6
MODELO DE ESTRUCTURA DE GESTION DE RECLAMOS COMERCIALES OPERATIVOS	7
LISTADO DE RECLAMOS COMERCIALES OPERATIVOS	12
PROCEDIMIENTOS DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES OPERATIVOS	14
RECLAMACIONES DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTRATOS	14
DATOS ERRÓNEOS DE CONTRATO / ERROR DATOS CONTRATO WEB	14
QUEJAS Y SUGERENCIAS / QUEJAS Y SUGERENCIAS WEB.....	15
RECLAMOS POR CORTES Y REAPERTURAS FACTURADAS Y NO EJECUTADAS	15
RETRASO DE CONEXIÓN NUEVA / RETRASO DE CONEXIÓN NUEVA (SOCIALES).....	16
RETRASO DE EXPEDIENTE	17
SERVICIOS CRUZADOS / SERVICIOS CRUZADOS TFA. SOCIAL.....	18
SERVICIOS CRUZADOS POR CORTE REALIZADO.....	21
DENUNCIA NOTIFICACION DE FACTURA VÍA MAIL / DENUNCIA FACTURA NO RECIBIDA POR EMAIL WEB	21
VARIOS / VARIOS (ÁREA SOCIAL) / GC-RECLAMOS DE GGCC Y GOBIERNO	22
RECLAMACIONES DE COBROS E IMPAGADOS.....	24
CORTE ERRÓNEO	24
MULTAS Y RECARGOS	24
PAGO DOBLE O NO APLICADO.....	28
RETRASO EN CORTE POR RESCISIÓN DE CONTRATO	29
RETRASO EN REAPERTURA.....	30
RECLAMACIONES DE LECTURA Y FACTURACIÓN	31
ALTO CONSUMO / ALTO CONSUMO WEB / ALTO CONSUMO (ÁREA SOCIAL)	31

DENUNCIA DE NOTIFICACIÓN DE FACTURAS / DENUNCIA FACTURA NO RECIBIDA EN DOMICILIO WEB / GC-RECLAMO ENVÍO FACT. GOBIERNO	37
CARGOS FIJOS ADICIONAL DOBLES	37
DENUNCIA DE TOMA.....	38
ENSAYO DE MEDIDOR A SOLICITUD DE CLIENTE	39
ERROR CARGO VARIO	40
ERROR DE LECTURA / ERROR DE LECTURA WEB / ERROR DE LECTURA (ÁREA SOCIAL)	41
ERROR DE TARIFA / ERROR DE TARIFA WEB / ERROR DE TARIFA (ÁREA SOCIAL)	42
ERROR DIÁMETRO CONEXIÓN	43
ERROR EN ESTIMACIÓN / ERROR EN ESTIMACIÓN (ÁREA SOCIAL)	45
ERROR INTERNO DE FACTURACIÓN	47
ERROR UNIDADES HABITACIONALES / ERROR DE UNIDADES (ÁREA SOCIAL)	50
FACTURA CON AJUSTE POR REDONDEO.....	52
OTROS AJUSTES DE FACTURACIÓN / OTROS AJUSTES DE FACTURACIÓN (ÁREA SOCIAL) / GC-GOBIERNO OTROS AJUSTES DE FACTURACIÓN	53
ACCIONES DENTRO DE LA ACTIVIDAD.....	54
MODIFICAR DATOS CLIENTE	54
REFACTURACIÓN	64
CARGOS VARIOS	77
COMUNICACIÓN DE SALIDA	79
ENSAYO DE MEDIDOR.....	82
CAMBIO DE MEDIDOR.....	91
GENERAR ORDEN DE SERVICIO	92
OTRAS SOLICITUDES	93
ACTIVIDADES RELACIONADAS A CUENTAS QUE PRESENTAN FACTURAS CON CONSUMO ANÓMALO	93
FACTURAR CARGO VARIO POR CAMBIO DE FECHA DE VENCIMIENTO	95

GENERACIÓN DE ALERTAS	98
ACTIVIDAD POR NOTA.....	99
SOLICITUD DE ACUERDO FINANCIADO TELEFÓNICO / WEB – SOLICITUD ALTA DE ACUERDO	100
VENTA DE AGUA.....	102
RECLAMOS POR ACCIÓN DE EMPRESA	110
ACTIVIDADES REALCIONADAS A CUENTAS ADHERIDAS A DÉBITO AUTOMÁTICO (FACTURAS EN REMESA)	110
SÍNTESIS ACTIVIDADES Y REGLAMENTACIÓN.....	115
ANEXOS.....	117
COMPONENTES A LOS QUE SE APLICA I.V.A	117
LEVANTAMIENTO, COLOCACIÓN Y COMPRA DE MEDIDORES PARA DESCRUZAMIENTO DE SERVICIOS.....	118
MODELO DE CARTA COMUNICACIÓN CAMBIO DE TARIFA MEMO 23/2013.....	123

RED DE REFERENTES COMERCIALES OPERATIVOS

NOMBRE	CORREO ELECTRÓNICO	REGIÓN / GERENCIA / ÁREA
Adriana Rodríguez	Adriana Yisel Rodriguez Larronda/1871@1871	Región Sureste
Alberto Bruchou	Alberto Bruchou/1871@1871	GOT - Cortes y Reaperturas
Alfonsina Bouyssonade	Alfonsina Bouyssonade/1871@1871	Región Litoral Norte
Analía Cal	Analia Cal/1871@1871	GGC – Atención Presencial
Andrea Tolosa	Andrea Tolosa/1871@1871	Región Centro
Angélica Silva	Maria Angelica Silva Scarone/1871@1871	GFyC – Grupo de Apoyo
Beatriz de Horta	Beatriz De Horta/1871@1871	GMyCE – Área Grandes Clientes y Gobierno
Bibiana Desplats	Bibiana Desplats/1871@1871	GGC - Backoffice
Carolina Benia	Carolina Benia/1871@1871	GOT – Sub Gcia. Gestión de Irregularidades
Cecilia Moreira	María Cecilia Moreira/1871@1871	GGC - Backoffice
Celmar López	Celmar Lopez Cuña/1871@1871	Región Noreste
Claudia Chiappe	Claudia Chiappe/1871@1871	GGC – Atención Web
Daniel Gutiérrez	Daniel Gutierrez/1871@1871	GMyCE - Cambio de Medidores
Gissel Benaprés	Gissel Benapres/1871@1871	GGC - Backoffice
Gonzalo Menoni	Gonzalo Menoni/1871@1871	Región Litoral Norte
Gustavo Suárez	Gustavo Suarez/1871@1871	Región Centro
Jorge Imbert	Jorge Imbert/1871@1871	GGC – Gestión Contractual
Juan Emilio Villagrán	Juan Emilio Villagrán/1871	Región Noreste
Lorena Oviedo	Adriana L. Oviedo/1871@1871	GMyCE – Área Social
Mónica Castro	Monica Castro/1871@1871	UGD Maldonado
Mónica Salcedo	Monica Salcedo/1871@1871	GOT - Zona Este
Natalia Sánchez	Natalia Soledad Sánchez/1871@1871	Región Noreste
Pablo Diccea	Pablo Diccea/1871@1871	GMyCE – Área Social
Rosario Brañas	María Del Rosario Brañas/1871@1871	GOT - Servicios Nuevos
Viviana Velázquez	Viviana Velazquez/1871@1871	Región Litoral Sur
Walter García	Walter Garcia/1871@1871	GOT - Zona Centro
Yeny Benítez	Yeny Elizabeth Benitez Sena/1871@1871	Región Litoral Norte

PRÓLOGO

El objetivo de este Manual es facilitarte información práctica y útil que puedas incorporar en tu trabajo diario. Está diseñado para que lo utilices como material de consulta cuando te sea necesario. Podrás despejar dudas sobre las actividades y los procedimientos de reclamos comerciales-operativos, que debes realizar en el software diseñado especialmente: SGC (Sistema de Gestión Comercial).

Se ha desarrollado con el aporte de más de 30 funcionarios de OSE de las diferentes áreas comerciales operativas que trabajan en la resolución de reclamos, buscando de esa manera consensuar la forma de resolver los reclamos comerciales-operativos de nuestros clientes – usuarios realizados a través de todos los canales de atención que brinda la Administración. El mismo ha sido elaborado considerando los reglamentos de OSE y fue aprobado por la Gerencia de Gestión de Clientes. Se presenta ahora la última versión revisada y actualizada por la Red de Referentes Comerciales Operativos, compilada por el Grupo de Apoyo de la Gerencia de Gestión de Clientes y bajo la coordinación de la Gerencia de Gestión de Clientes

Nos motiva que el cliente perciba que estamos para brindarle el mejor servicio posible, siempre dentro de las normas establecidas, de la misma manera, con la misma calidad y las mismas respuestas a lo largo y ancho del país.

Creemos que con eso contribuimos a fortalecer y mejorar la imagen de OSE y de todos los que trabajamos en ella. Este manual consta de cuatro partes:

1. En la primera parte del manual desarrollamos un **Modelo de Estructura de Gestión de Reclamos Comercial/Operativo** que te ayudará a organizar la tarea de resolución de los mismos.
2. Detalle de los **Reclamos Comerciales/Operativos** que realizamos, de manera de ayudarte a la resolución de cada uno.
3. Acciones que se deben definir dentro de una actividad.
4. Actividades que se desarrollan en Back Office pero no son reclamos.

Esperamos que puedas encontrar aquí formas sencillas y prácticas que te ayuden a mejorar la calidad en el desarrollo de tus funciones. Juntos, podemos lograr un mejor servicio a nuestros clientes.

NUESTRO PROPÓSITO

Queremos que el cliente nos perciba como una organización que está cerca de la gente y que nos ocupamos día a día de brindar las mejores soluciones a sus inquietudes o problemas.

La calidad de nuestro trabajo está fundamentada en tres pilares:

- La satisfacción del cliente, él es el que determina la calidad de nuestro trabajo.
- El cumplimiento de las normas organizacionales que están recogidas en los decretos, reglamentos, y ordenanzas, ya que esto nos da un marco legal a nuestro accionar.
- La mejora continua, cada día apostar a mejorar el servicio, todos alineados.

MODELO DE ESTRUCTURA DE GESTION DE RECLAMOS COMERCIALES OPERATIVOS

CANALES DE INGRESO

Los reclamos son recibidos a través de los distintos canales y según su tipología, se derivan al área correspondiente por medio de actividades, para su análisis y posterior resolución:

Canales:

- **Call Center:** recepción de reclamos a través del 0800 1871
- **Atención Presencial:** recepción de reclamos a través de todos los centros de servicios del país.
- **Página Web:** recepción de reclamos ingresados por los clientes-usuarios a través del sitio www.ose.com.uy, del correo electrónico atencionweb@ose.com.uy o redes sociales Facebook y Twitter.
- **Grandes Clientes y Gobierno de Montevideo:** a través de Oficina Presencial y correo electrónico gobiernoggcym@ose.com.uy

GESTIÓN DE ACTIVIDADES

Para consultar las Reclamaciones / Solicitudes ingresadas y para ver el estado en que se encuentran se accede por la opción en el SGC: **Menú / Gestión de actividades / Gestión de actividades**

Una vez seleccionada se desplegará la siguiente pantalla:

Version Prod - Gestión de Actividades

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

Cerrar OK Buscar Responsable General Vistas...

Criterios Búsqueda

☐ Cliente
☐ Nro. Referencia
☒ Otro

Actividad
Grupo: <Todos>
Estado: <Todos los Pendientes>
Acción: <Todos>

Responsable
Grupo: <Todos>
Usuario: <Todos>

Fecha
☒ Creación Desde
☐ Última Acción Fin
☐ Fecha Vencimien
☐ Ninguna

Localidad
Departamento: <Todos>
Localidad: <Todos>

Acción
Última Acción: <Todos>
[Con Acciones](#) [Sin Acciones](#)

Unidad de Negocio: <Todos>
Tipo Cliente: <Todos>
Georeferencia: <Todos>

Lista de Actividades [Vista Acciones]

Nombre Cliente	Referencia Act.	Tipo Act.	Intentos	Últ. Fecha Reiteración	F. Vencimiento	F. Estim. Resolución Act.	Estado Act.	F. Estado Act.	Tipo Acción	Es
SURBEL SRL	RFCE171112448	Alto Consumo	0	00/00/0000	09/12/2017	09/12/2017	En Tratamiento	29/11/2017	Generar Orden de Servicio	Pendiente
%COTO DOS SANTOS, EDUARDO	RFCE171112013	Alto Consumo	0	00/00/0000	08/12/2017	08/12/2017	En Tratamiento	28/11/2017	Generar Orden de Servicio	Pendiente
01 TERESITA RAEZ	RFCE171112491	Alto Consumo	0	00/00/0000	09/12/2017	09/12/2017	En Tratamiento	29/11/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar	Pendiente
03 MADELANE BRITO	RFCE171111768	Alto Consumo	0	00/00/0000	08/12/2017	08/12/2017	En Tratamiento	28/11/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar	Pendiente
A.S.S.E. - Inico: 29	RLCE171116065	FE - Validaciones en Centro	0	00/00/0000	04/12/2017	04/12/2017	Pendiente	29/11/2017		
ABILLERA, CARLOS	RFCE171111915	Alto Consumo	0	00/00/0000	08/12/2017	08/12/2017	En Tratamiento	28/11/2017	Generar Orden de Servicio	Pendiente
ACOSTA ANA SOLAHEGUI	RFCE171112629	Ensayo de Medidor a Solicit	0	00/00/0000	09/12/2017	09/12/2017	En Tratamiento	30/11/2017	Generar Orden de Servicio	Pendiente
ACOSTA ARBIZA, MARIA GABRIEL	RFCE171111813	Obligatoriedad de Conexion	0	00/00/0000	03/12/2017	03/12/2017	Pendiente	28/11/2017		

CRITERIOS DE BÚSQUEDA Se encuentran tres opciones de búsqueda para consultar las reclamaciones ingresadas:

1. Por cliente.

The screenshot shows the 'Version Prod - Gestión de Actividades' application window. The 'Criterios Búsqueda' section is active, with the 'Cliente' radio button selected. The search criteria are as follows:

Criterio	Valor
Cliente	MONTAGNE DUGROS, HECTOR RAUL
Nro. Referencia	
Otro	

Additional fields visible include: Dirección: ANAYA, CARLOS 2668, C, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO; # Cuenta: 012778684; Activa: [checkbox]; Cédula de I: 1.192.768-1; Nvl. Crédito: 08-000; Dir.Disp: Service - ANAYA, CARLOS 2668, C, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO.

2. Por Número de Referencia (actividad).

The screenshot shows the 'Version Prod - Gestión de Actividades' application window. The 'Criterios Búsqueda' section is active, with the 'Nro. Referencia' radio button selected. The search criteria are as follows:

Criterio	Valor
Cliente	
Nro. Referencia	RLCEN2155463
Otro	

The label '# Actividad' is visible next to the search field.

3. Otro: permite realizar la consulta por:

Version Prod - Gestión de Actividades

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

Cerrar Buscar Responsable General Vistas...

Criterios Búsqueda

Criterio ☐ Cliente ☐ Nro. Referencia ☒ Otro	Actividad Grupo: <Todos> Categoría: <Todos> Tipo: <Todos> Sel. Multi. Tipo Act.	Actividad Estado: <Todos los Pendientes> Acción: <Todos>	Responsable Grupo: <Todos> Usuario: <Todos>	Fecha ☐ Creación ☐ Última Acción ☒ Fecha Vencimen ☐ Ninguna	
	Localidad Departamento: <Todos> Sel. Multi. Localidad Localidad: <Todos>	Acción Última Acción: <Todos> Con Acciones Sin Acciones	Unidad de Negocio: <Todos> Tipo Cliente: <Todos> Georeferencia: <Todos>		

ACTIVIDAD

a) Grupo:

- Gestión Deuda
- Grandes Clientes y Gobierno
- Grupo Actividades Internas
- Promoción y Regularización
- Reclamaciones de Atención al Cliente y Contratos
- Reclamaciones de Cobros e Impagados
- Reclamaciones de Lectura y Facturación
- Reclamaciones F.E.
- Web – Nuevo Expediente Cliente No encuentra Dirección
- Web-Reclamaciones
- Web – Solicitud Alta de Acuerdo
- Web – Solicitud Aporte de Lectura por Carta Anomalía
- Web – Solicitud Modificación Datos Cliente
- Web – Solicitud Recisión de Contrato
- Web-Solicitudes

b) Categoría:

- Reclamos
- Solicitudes
- Actividades internas

c) **Tipo:** permite seleccionar uno o varios tipos de actividades comerciales – operativas.

d) Estado:

- Pendiente: cuando no tiene acción definida.
- En Tratamiento: cuando se ha realizado alguna acción como por ejemplo: generar orden de trabajo, factura reclamada, etc.
- Resuelta: cuando el reclamo se considera procedente.
- Resuelta No Corresponde: cuando el reclamo es improcedente.

e) Acción:

- Pendiente: cuando la acción se encuentra pendiente de realizar.
- Pendiente de Gestión: la acción generada está resuelta pero está pendiente de gestión.
- Resuelta: la acción se encuentra resuelta.

RESPONSABLE

a) Grupo:

- Back Office
- Call Center
- Facturación
- GC y Gobierno
- Gest. Contractual
- Impagados
- Jurídico
- Op. Técnicas
- Pagos
- Social
- Web

b) Usuario: permite identificar el ejecutivo / agente responsable de la actividad.

FECHA

- Creación: fecha en que se generó el reclamo.

- Última acción: fecha de la última acción realizada.
- Fecha de vencimiento: fecha en que vence la actividad.
- Ninguna: todas las actividades sin fecha predeterminada.

LOCALIDAD

a) **Departamento:** permite seleccionar por departamento.

b) **Localidad:** permite seleccionar una o varias localidades.

ACCIÓN

a) **Última acción:** Permite seleccionar una o varias acciones asociadas a la actividad (ej: comentarios, refacturación, alta de convenios, etc.).

UNIDAD DE NEGOCIO

Permite seleccionar por Unidad de Negocio (ej.: UN CARMELO, UN CIUDAD DE LA COSTA, UN CLIENTES ÁREA SOCIAL, etc.)

TIPO CLIENTE

- Gobierno
- No Gobierno

GEOREFERENCIA

Permite seleccionar las actividades cuyo servicio se encuentran o no ingresadas en el SIG (Sistema de Información Geográfica).

LISTADO DE RECLAMOS COMERCIALES OPERATIVOS

GRANDES CLIENTES Y GOBIERNO	GC – Reclamo envío Fact. Gobierno
	GC – Reclamo y consulta de inspecciones pendientes
	GC – Reclamos de GGCC y Gobierno
	GC – Reclamos de SCI
ACTIVIDADES INTERNAS	GC – Gobierno otros ajustes de facturación
RECLAMACIONES DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTRATOS	Datos erróneos de Contrato
	Denuncia notificación de factura vía mail
	Quejas y sugerencias
	Reclamo por Corte y Reap. facturadas y no ejecutadas
	Retraso de Conexión Nueva
	Retraso de Expediente
	Servicios Cruzados
	Servicios Cruzados por Corte Realizado
	Varios
RECLAMACIONES DE COBROS E IMPAGADOS	Corte Erróneo
	Multas y Recargos
	Pago Doble o no Aplicado
	Retraso en Corte por Rescisión de Contrato
	Retraso en Reapertura
RECLAMACIONES DE LECTURA Y FACTURACIÓN	Alto Consumo
	Cargos Fijos Adicional Dobles
	Denuncia de Notificación de Facturas
	Denuncia de Toma
	Ensayo de Medidor a Solicitud de Cliente
	Error cargo vario

	Error Diámetro Conexión
	Error Interno de Facturación
	Error Unidades Habitacionales
	Error de Lectura
	Error de Tarifa
	Error en Estimación
	Factura con Ajuste por Redondeo
	Otros Ajustes de Facturación
PROMOCIÓN Y REGULARIZACIÓN	Alto consumo (área social)
	Error de lectura (área social)
	Error de tarifa (área social)
	Error de unidades (área social)
	Error en estimación (área social)
	Otros ajustes de facturación (área social)
	Retraso de conexión nueva (sociales)
	Servicios Cruzados Tfa. Social
	Varios (área social)
WEB - RECLAMACIONES	Alto consumo web
	Denuncia factura no recibida en domicilio web
	Denuncia factura no recibida por email web
	Error datos contrato web
	Error de lectura web
	Error de tarifa web
	Quejas y sugerencias web

PROCEDIMIENTOS DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES OPERATIVOS

RECLAMACIONES DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTRATOS

Nombre del reclamo: <u>DATOS ERRÓNEOS DE CONTRATO / ERROR DATOS CONTRATO WEB</u>
Descripción: Errores en datos del contrato (datos del cliente o datos de la cuenta). La misma se podrá realizar siempre que ello no implique el cambio de titular del contrato.
Área/as involucrada/as: • Montevideo: Gestión Contractual, Gerencia Gestión de Clientes. • Interior: Oficinas Comerciales-Operativas.
Documentación requerida: • CI, Pasaporte o Tarjeta de Rut. • Carta poder (si corresponde). Si fuera necesario, la documentación requerida puede ser enviada escaneada por correo electrónico, fax o correo postal.
PROCEDIMIENTO INTERNO: Se podrán modificar errores ortográficos de nombre y apellido del cliente, y otros datos personales, información relativa a la dirección del cliente o del suministro. Se ingresan los datos que proporciona el cliente definiendo la acción Modificar datos cliente. OPERATIVA SGC: <i>Menú / Gestión de actividades / Tipo actividad: Datos erróneos de contrato / Definir acción: marcar la acción correspondiente / Comunicación de salida: informar al cliente las acciones realizadas / Resolver la actividad: Procedente o No Procedente.</i>

Nombre del reclamo: <u>QUEJAS Y SUGERENCIAS / QUEJAS Y SUGERENCIAS WEB</u>
Descripción: Disconformidades de los clientes con respecto al servicio brindado por la Administración, sugerencias realizadas que se podrán tener en cuenta en próximas instancias.
Área/as involucrada/as: • Montevideo: Gestión Estratégica de Quejas, Social, Grandes Clientes y Gobierno. • Interior: Oficinas Comerciales-Operativas.
Documentación requerida: Notas en caso de denuncias a personal de la Administración.
PROCEDIMIENTO INTERNO: Se analiza el reclamo y se deriva al área que corresponda. OPERATIVA SGC: <i>Menú / Gestión de actividades / Tipo actividad: Quejas y sugerencias / Definir acción: marcar la acción correspondiente / Comunicación de salida: informar al cliente las acciones realizadas / Resolver la actividad: Procedente o No Procedente.</i>

Nombre del reclamo: <u>RECLAMOS POR CORTES Y REAPERTURAS FACTURADAS Y NO EJECUTADAS</u>
Descripción: Cliente-usuario reclama por la no ejecución de la orden de corte de servicio o reapertura.
Área/as involucrada/as: • Montevideo: Cortes y Reaperturas. • Interior: Oficinas Comerciales-Operativas.
PROCEDIMIENTO INTERNO:

Se identifica al área responsable del cumplimiento de la orden y se reclama la ejecución de la acción.

En caso de imposibilidad de ejecución, verificar los motivos.

IMPORTANTE: Cuando se verifica en la carpeta del cliente que el corte no fue efectuado por motivo “Usuario no permite ejecución” el costo del mismo es igualmente facturado al cliente.

OPERATIVA SGC:

*Menú / Gestión de actividades / **Tipo actividad:** Reclamo por corte y reapertura facturados y no ejecutados / **Definir acción:** marcar la acción correspondiente / **Comunicación de salida:** informar al cliente las acciones realizadas / **Resolver la actividad:** Procedente o No Procedente.*

Nombre del reclamo:

RETRASO DE CONEXIÓN NUEVA / RETRASO DE CONEXIÓN NUEVA (SOCIALES)

Descripción:

Cliente-usuario reclama por la demora en la resolución del servicio nuevo.

Este reclamo es generado a través de los distintos canales de atención cuando luego de Iniciado el Expediente y firmado el Contrato, la ON de Conexión no está Resuelta.

Área/as involucrada/as:

- **Montevideo:** Servicios Nuevos
- **Interior:** Oficinas Comerciales-Operativas.

PROCEDIMIENTO INTERNO:

Se analiza según el trámite y sus características y se reclama al área correspondiente lo que se encuentre pendiente.

IMPORTANTE: El retraso en la construcción de una conexión se establece anualmente de acuerdo a las metas establecidas en los objetivos estratégicos y planes de acción definidos por el Organismo.

OPERATIVA SGC:

Menú / Gestión de actividades / **Tipo actividad:** Retraso Conexiones Nuevas / **Definir acción:** marcar la acción correspondiente / **Comunicación de salida:** informar al cliente las acciones realizadas / **Resolver la actividad:** Procedente o No Procedente.

Nombre del reclamo:

RETRASO DE EXPEDIENTE

Descripción:

Cliente-usuario reclama por la demora en el proceso del expediente.

Este reclamo es generado a través de los distintos canales de atención cuando luego de Iniciado el trámite, hay una OT (IN Inspección) generada y el Expediente se encuentra en estado:

- **Gestión Técnica:** Primera inspección: más de 6 días para su cumplimiento.
- **Inspección nicho:** IN Inspección Nicho: más de 6 días para su cumplimiento.

Área/as involucrada/as:

- **Montevideo:** Servicios Nuevos
- **Interior:** Oficinas Comerciales-Operativas.

PROCEDIMIENTO INTERNO:

Se analiza según el trámite y sus características y se reclama al área correspondiente lo que se encuentre pendiente.

IMPORTANTE: Los tiempos máximos de los trámites de Expediente de Servicio Nuevo, Independización, Cambio de Sitio o Cambio de Diámetro son definidos por la Superioridad correspondiente.

OPERATIVA SGC:

Menú / Gestión de actividades / Tipo actividad: Retraso de Expediente / **Definir acción:** marcar la acción correspondiente / **Comunicación de salida:** informar al cliente las acciones realizadas / **Resolver la actividad:** Procedente o No Procedente.

Nombre del reclamo:

SERVICIOS CRUZADOS / SERVICIOS CRUZADOS TFA. SOCIAL

Descripción:

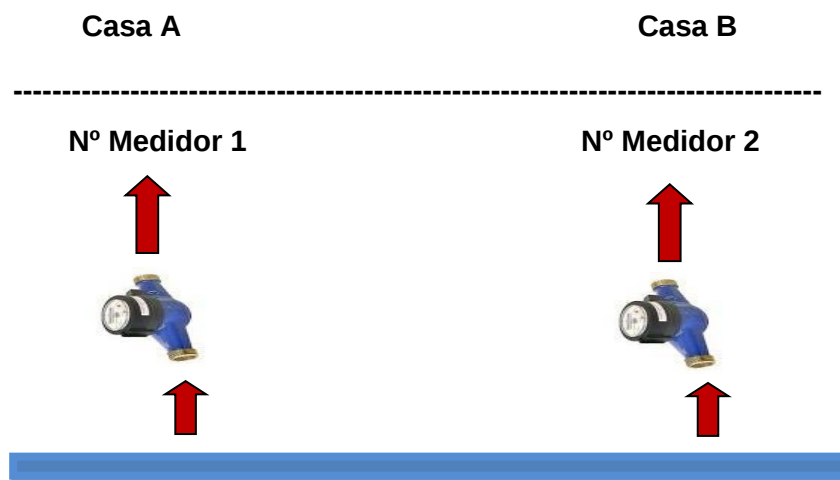
Cliente reclama por servicios, medidores o contratos cruzados.

Área/as involucrada/as:

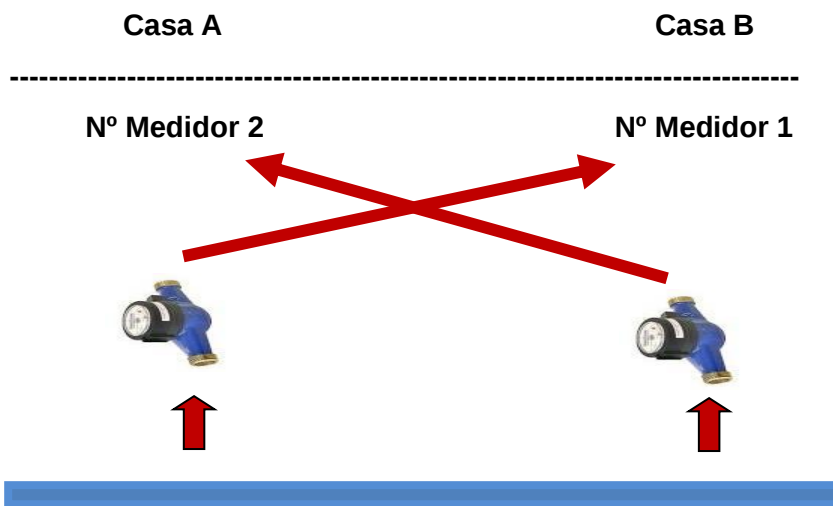
- **Montevideo:** Back Office, Social, Grandes Clientes y Gobierno.
- **Interior:** Oficinas Comerciales-Operativas.

PROCEDIMIENTO INTERNO:

Correcto:



CASO 1: SERVICIOS CRUZADOS: las conexiones y/o medidores están cruzados.



- Se analiza en base al resultado de inspecciones a cada uno de los servicios.
- Solicitar acondicionamiento de entrada de las conexiones y/o medidores al centro técnico correspondiente. (Montevideo: Cambio de medidores, Servicios Nuevos, Cortes y Reaperturas o las Zonas)
- Se analizan las lecturas y si corresponde se ajustan los períodos cruzados, cobrando lo gastado por ese cliente.
- La refacturación se debe realizar desde que se detecta en el panel, hasta un máximo de cuatro años hacia atrás.
- De considerar que la situación generada causa perjuicio significativo a los clientes afectados, podría elevarse a la Gerencia correspondiente proponiendo la aplicación del art. 59 del RTF (queda a criterio de cada Gerencia procedimiento a tomar) o la aplicación de la RD 1366/2012.
- Si corresponde se levantan y colocan los aparatos en sector suministro correcto.

CASO 2: CONTRATOS CRUZADOS: los contratos están cruzados.

(EJEMPLO: cliente vive apto. 1, y en el contrato figura apto. 2 y por consecuencia se le está facturando el consumo del apto. 2.)

Sr. Juan (Casa A)

Firma contrato Casa B

Sr. José (Casa B)

Firma contrato Casa A

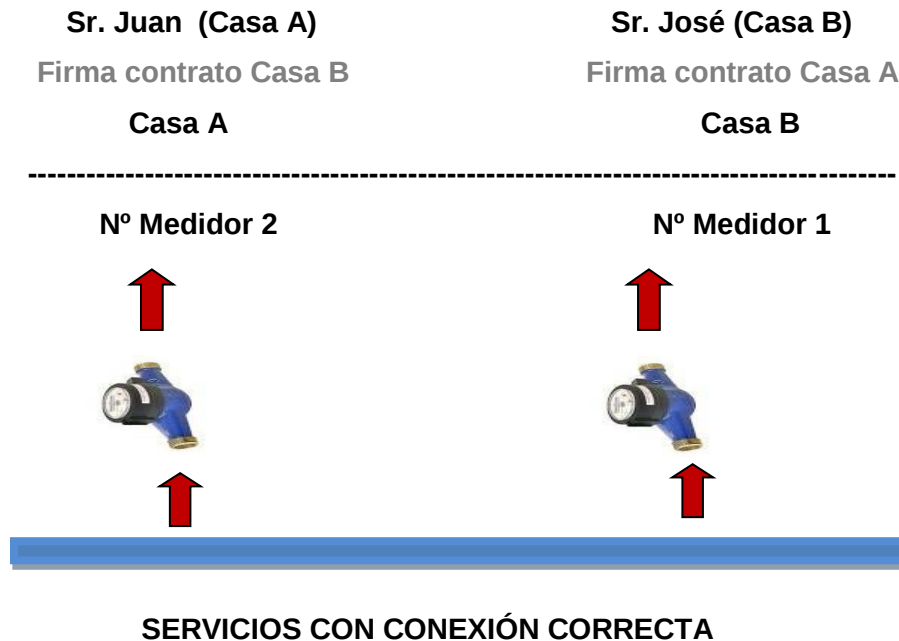
- Se analiza en base al resultado de inspecciones a cada uno de los servicios
- Se cita a los clientes para que firmen nuevos contratos con los datos correctos del suministro.

IMPORTANTE: Luego del análisis correspondiente, para la resolución del reclamo el ejecutivo de Atención Presencial deberá:

- Realizar los contratos correctamente
- Transferir las deudas en caso que correspondan
- En caso de deuda generada o pago erróneo cliente deberá presentar nota para analizar medidas a tomar.

CASO 3: CONTRATOS Y MEDIDORES CRUZADOS, los contratos están cruzados y los medidores también.

(EJEMPLO: Cliente vive apto. 1, y en el contrato figura apto. 2 y por consecuencia por estar los medidores cruzados, se le está facturando el consumo del apto. 1.)



- Se analiza en base al resultado de inspecciones a cada uno de los servicios
- Se cita a los clientes para que firmen nuevos contratos con los datos correctos del suministro.
- Verificar los pagos y/o deudas de los clientes involucrados.
- Se levantarán y colocarán los aparatos en sector suministro correcto.
- En caso de deuda generada o pago erróneo cliente deberá presentar nota para analizar medidas a tomar.

OPERATIVA SGC:

Menú / Gestión de actividades / Tipo actividad: Servicios cruzados / **Definir acción:** marcar la acción correspondiente / **Comunicación de salida:** informar al cliente las acciones realizadas / **Resolver la actividad:** Procedente o No Procedente.

Nombre del reclamo: <u>SERVICIOS CRUZADOS POR CORTE REALIZADO</u>
Descripción: Cliente reclama porque le cortaron el servicio por conexión, medidores o contratos cruzados.
Área/as involucrada/as: • Montevideo: Back Office, Social, Grandes Clientes y Gobierno, Cortes y Reaperturas • Interior: Oficinas Comerciales-Operativas.
PROCEDIMIENTO INTERNO: Idem Servicio Cruzado. <u>IMPORTANTE:</u> La reapertura del servicio que fue cortado por error se genera automáticamente al reclamar la/s factura/s que lo generaron. OPERATIVA SGC: <i>Menú / Gestión de actividades / Tipo actividad: Servicios cruzados por corte realizado / Definir acción: marcar la acción correspondiente / Comunicación de salida: informar al cliente las acciones realizadas / Resolver la actividad: Procedente o No Procedente.</i>

Nombre del reclamo: <u>DENUNCIA NOTIFICACION DE FACTURA VÍA MAIL / DENUNCIA FACTURA NO RECIBIDA POR EMAIL WEB</u>
Descripción: Cliente adherido al sistema de envío de facturas y documentos por correo electrónico reclama que no le llegan las facturas.
Área/as involucrada/as: • Montevideo: Atención Web

PROCEDIMIENTO INTERNO:

Se verifican los datos del correo electrónico por medio de la Comunicación de salida.

CASO 1) ERROR EN DIRECCION CORREO ELECTRONICO, se verifica dirección de envío, en caso que el mismo no sea el correcto se modifica dirección de correo electrónico.

CASO 2) ERROR EN CONCEPTO DE FECHAS, esto ocurre cuando el cliente solicita recibir la factura vía correo electrónico apenas facturado el periodo. Por lo que la factura de ese periodo la recibirá en mano.

CASO 3) ERROR EN CONFIGURACION, esto ocurre cuando todos los datos de la cuenta están correctos y de todos modos no le llega la factura vía mail. En estos casos se le envía reclamo por mail a GTI.

IMPORTANTE: Siempre se llama al cliente para verificar los datos correspondientes a su correo electrónico.

OPERATIVA SGC:

• Menú / Gestión de actividades / Tipo actividad: Denuncia de Notificación de Factura vía e-mail / **Definir acción:** marcar la acción correspondiente / **Comunicación de salida:** informar al cliente las acciones realizadas / **Resolver la actividad:** Procedente o No Procedente.

Nombre del reclamo:

VARIOS / VARIOS (ÁREA SOCIAL) / GC-RECLAMOS DE GGCC Y GOBIERNO

Descripción:

Cliente realiza un reclamo que no se enmarca en las tipologías de reclamos existentes.

Área/as involucrada/as:

- **Montevideo:** Back Office, Social, Grandes Clientes y Gobierno.
- **Interior:** Oficinas Comerciales-Operativas.

PROCEDIMIENTO INTERNO:

Se analiza y se resuelve según el reclamo del cliente y si corresponde informar al área pertinente

(Cambios de medidores, Zonas, Servicios Nuevos, Cortes y Reaperturas, Facturación, Fraude, etc).

OPERATIVA SGC:

*Menú / Gestión de actividades / Tipo actividad: Varios / **Definir acción:** marcar la acción correspondiente / **Comunicación de salida:** informar al cliente las acciones realizadas / **Resolver la actividad:** Procedente o No Procedente.*

RECLAMACIONES DE COBROS E IMPAGADOS

Nombre del reclamo: <u>CORTE ERRÓNEO</u>
Descripción: Cliente reclama porque se realizó un corte que no corresponde a ese servicio.
Área/as involucrada/as: • Montevideo: Cortes y Reaperturas, Zonas, Of. Fraude, Social. • Interior: Oficinas Comerciales-Operativas.
PROCEDIMIENTO INTERNO: Se analiza si es procedente el reclamo del cliente, descartando posibles medidores o contratos cruzados, y en caso de serlo se tramitará la reapertura y el corte al servicio correspondiente. OPERATIVA SGC: <i>Menú / Gestión de actividades / Tipo actividad: Corte erróneo / Definir acción: marcar la acción correspondiente / Comunicación de salida: informar al cliente las acciones realizadas / Resolver la actividad: Procedente o No Procedente.</i>

Nombre del reclamo: <u>MULTAS Y RECARGOS</u>
Descripción: Cliente reclama porque se cobraron multas y recargos que no corresponden.
Área/as involucrada/as: • Montevideo: Back Office, Social, Grandes Clientes y Gobierno. • Interior: Oficinas Comerciales-Operativas.
Documentación requerida:

En caso de que no figure el pago del cliente, solicitar comprobante de e-ticket o e-factura pago.

PROCEDIMIENTO INTERNO:

Se analiza en la carpeta del cliente la existencia de multas y recargos para los períodos respectivos.

Para ubicar en el SGC cuáles son los CFE que generaron multas y recargos que se visualizan en el siguiente CFE se ingresa al Resumen de la cuenta y se selecciona la factura que presenta el importe correspondiente a multas y recargos facturado.

Version Prod - Carpeta del Cliente

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

Cerrar Atrás Adelanta Imprimir

Cliente: EDIFICIO DUFORT Y ALVAREZ RUT: 21-5751120 Account Manager: Credit Score: 07-000

Dirección: DUFORT Y ALVAREZ, A DR 3381, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO 233-66695

Cuenta: 018085944 Activa Address: Service - DUFORT Y ALVAREZ, A DR 3381, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

[Cliente | Cuentas | Saldo | Solicitudes Servicio / Ordenes Trabajo / Avisos | Ventas | Actividades | Irregularidades | Expedientes | Historico de Contactos]

[Detalle | **Resumen** | Facturas | Depositos/Fiadores | Impagados/Clearing**** | Cuotas | Pagos Erroneos | Refacturacion | Anomalias Facturacion]

Resumen

Indicadores de la Cuenta

Incobrable X Pago Fijo Mensual X Bancarota X Nuevo Numero Cuenta Ver Mora*

Antigüedad Deuda	Actual	31-60	61-90	Mas de 90
	0.00	0.00	0.00	0.00

Creditos	No Aplicados	No Aplicados por Planes Asistencia	No Reclamados
	0.00	0.00	0.00

Saldos	No puesto al cobro	Cargos Pendientes	Largo Plazo	En Conformes
	0.00	0.00	0.00	0.00

Movimientos

Fecha	Descripcion	Importe	Saldo	Saldo Cred
21/11/2017	Facturación Agencia de Terceros	5.131.00CR	0.00	
30/10/2017	Cobro por Agencia de Terceros	5.131.00CR	5.131.00	
20/10/2017	Facturación	5.131.00CR	5.131.00	
04/10/2017	Cobro por Agencia de Terceros	5.131.00CR	0.00	
20/09/2017	Facturación	5.131.00	5.131.00	
04/09/2017	Cobro por Agencia de Terceros	5.131.00CR	0.00	
21/08/2017	Facturación	5.131.00	5.131.00	
04/08/2017	Cobro por Agencia de Terceros	5.131.00CR	0.00	
21/07/2017	Facturación	5.131.00	5.131.00	
03/07/2017	Cobro por Agencia de Terceros	5.131.00CR	0.00	

Se clickea en el Núm. Factura que refiere al tipo factura "Cargo Pago Tardío".

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cerrar Atrás Adelante Imprimir Imagen

Cliente DIAZ SORIANO, MARTIN FRANCISCO Cédula de Id. 3.243.141-1 Account Manager ☐ Cred
 Dirección 25 DE AGOSTO 839,0,FLORES,TRINIDAD 092-374048 - @
 # Cuenta 027894946 Inactiva Addresses Mailing - 25 DE AGOSTO 839,0,FLORES,TRINIDAD

[\[Cliente \]](#) [Cuentas](#) [Saldo](#) [Solicitudes Servicio / Ordenes Trabajo / Avisos](#) [Ventas](#) [Actividades](#) [Irregularidades](#)
[\[Detalle \]](#) [Resumen](#) [Facturas](#) [Depositos/Fiadores](#) [Impagados](#) [Cuotas](#) [Pagos Erroneos](#) [Refacturados](#)

Detalle Recibo

☒ Recibo

Tipo Recibo e-ticket
 Serie* B
 Numero Recibo 2110896
 Id. Interno* 169570716
 Numero Cuenta
 Titular Cuenta MARTIN FRANCISCO DIAZ
 Fecha Generacion 09/07/2015
 Fecha Vencimiento 23/07/2015
 Fecha Remesa

☐ Facturas

Facturas						
Num.Factura	Desde	Hasta	Importe Total	Tipo Facturacion	Tipo Factura	Direccion
15071197229	09/07/2015	09/07/2015	26.01	A peticion	Cargo Pago Tardío	25 DE AGOSTO 839,0,FLOR
15071197231	09/07/2015	09/07/2015	1.96	A peticion	Cargo Pago Tardío	25 DE AGOSTO 839,0,FLOR
15071197234	09/07/2015	09/07/2015	19.34	A peticion	Cargo Pago Tardío	25 DE AGOSTO 839,0,FLOR
15071197236	09/07/2015	09/07/2015	1.46	A peticion	Cargo Pago Tardío	25 DE AGOSTO 839,0,FLOR
15071314615	09/07/2015	09/07/2015	0.23		Ajuste por Redondeo	
			49,00			

Y en la siguiente pantalla se muestra:

- ⇒ En la solapa “Cargos” el desglose de las multas y recargos detallando el IVA correspondiente.
- ⇒ En la solapa Facturas que han generado Cargos por Pago Retrasado: los datos de la factura que generó las multas y recargos.

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cerrar Atrás Adelante Imprimir

Cliente DIAZ SORIANO, MARTIN FRANCISCO Cédula de Id. 3.243.141-1 Account Manager Credit Score 00-002

Dirección 25 DE AGOSTO 839,0,FLORES,TRINIDAD 092-374048 - @

Cuenta 027894946 Inactiva Addresses Mailing - 25 DE AGOSTO 839,0,FLORES,TRINIDAD

[Cliente | Cuentas | Saldo | Solicitudes Servicio / Ordenes Trabajo / Avisos | Ventas | Actividades | Irregularidades | Expedientes | Historico de Contactos]

[Detalle | Resumen | Facturas | Depósitos/Fiadores | Impagados | Cuotas | Pagos Erroneos | Refacturación | Anomalías Facturación]

Detalle Factura*

Detalle Factura*

Numero Factura 15071197229

Periodo 09/07/2015 - 09/07/2015

Facturación

Importe Total 26.01

Tipo Factura Cargo Pago Tardío

Tipo Servicio Servicio Agua

Dirección Servicio* 25 DE AGOSTO 839,0,FLORES,TRINIDAD

Sector Agua

Proveedor Servicio OSE

Datos de Lecturas*

Cambios de Tarifa*

Cargos

Descripcion	Desde	Hasta	Cantidad	Unidades	Tipo Consumo	Precio	Importe
Multas por Mora	09/07/2015	09/07/2015					21.32
I.V.A.	09/07/2015	09/07/2015					4.69
			21.32			0.220000	4.69

Mensajes

Facturas que han generado Cargos por Pago Retrasado

Num.Factura	Dirección	Servicio	Segmento	Proveedor	Tipo	No Pagado	Fecha Vencimiento	Estado Cobros
15052687940	25 DE AGOSTO 839,0,FLORES,TRINIDAD	Agua Regulada	Unifamiliar	OSE	Factura Servicio Contratado	213.20	08/06/2015	No Cortables - Impagados

Refacturaciones

Verificar fecha de vencimiento y monto del CFE que generó la multa.

Para comprobar el pago de la factura se debe ir a *Resumen / Movimientos* y seleccionar el Pago ya sea por Agencia Terceros, Oficina, otros y verificar la Fecha de Pago (no de ejecución).

CASO 1) CORRESPONDE COBRAR LAS MULTAS Y RECARGOS:

Si se visualiza que el pago de la factura es posterior a la fecha de vencimiento de la misma se informa y explica al cliente el motivo por el cual las multas están correctamente facturadas.

IMPORTANTE: En caso de corresponder las multas y recargos podrá ser de aplicación la RD 977/2005 la cual recoge lo establecido en la Ley 16.869, que expresa que la facultad de exonerar la multa, requiere de dos condicionantes:

1. *el hecho de haber abonado en fecha sus obligaciones de por lo menos un año*
2. *que la obligación se haya abonado dentro del mes del vencimiento*

CASO 2) NO CORRESPONDE COBRAR LAS MULTAS Y RECARGOS:

Si se visualiza que el pago de la factura es anterior a la fecha de vencimiento de la misma se cancelarán las multas y recargos.

IMPORTANTE: en caso de que esa CFE haya sido refacturado, analizar si corresponde o no cancelar dichos componentes.

OPERATIVA SGC:

Menú / Gestión de actividades / Tipo actividad: Multas y Recargos / **Definir acción:** marcar la acción correspondiente / **Comunicación de salida:** informar al cliente las acciones realizadas / **Resolver la actividad:** Procedente o No Procedente.

Nombre del reclamo:

PAGO DOBLE O NO APLICADO

Descripción:

Cliente reclama porque abonó la misma CFE más de una vez o el Cliente plantea que abonó CFE y en el sistema figura como impago.

Área/as involucrada/as:

- **Montevideo:** Back Office, Social, Grandes Clientes y Gobierno.
- **Interior:** Oficinas Comerciales-Operativas.

Documentación requerida :

En caso de que no figure el pago del cliente, pedir comprobante de e-ticket o e-factura pago.

PROCEDIMIENTO INTERNO:

CASO 1) PAGO DOBLE:

Se analiza en *Carpeta del Cliente / Resumen* si figura que abonó más de una vez el mismo CFE:

- Figura crédito en la Carpeta del Cliente:** *Resumen / Créditos no aplicados:* Se genera comunicación de salida informando que el crédito está disponible para aplicarse en próxima emisión o que puede presentar nota para devolución del dinero.
- Crédito ya fue aplicado en siguiente CFE:** *Resumen:* Se genera comunicación de

salida informando que el crédito fue aplicado al CFE n°XXXXXX, pudiendo cubrir todo el importe o quedando crédito para ser descontado en la próxima emisión.

CASO 2) PAGO NO APLICADO:

Se analiza en *Carpeta del cliente / Resumen* y no figura el pago aún.

a) No se actualizó el pago: *Resumen.* Se consulta, en Montevideo a la Oficina de Análisis de Recaudación, quien nos informará que día va a ser procesado ese pago; en el Interior a la Oficina Comercial. Se genera comunicación de salida informando al cliente que aún no se ha actualizado el pago, ya que aún no ha sido procesado.

• **Cobro erróneo:** *Resumen / Pagos Erróneos.* Se consulta, en Montevideo a la Oficina de Análisis de Recaudación, quien nos informará que día va a ser resuelto ese pago erróneo y a qué corresponde ese estado; en el Interior a la Oficina Comercial. Se genera comunicación de salida informando al cliente la resolución del mismo.

OPERATIVA SGC:

Menú / Gestión de actividades / Tipo actividad: Pago doble o no aplicado / Definir acción: marcar la acción correspondiente / **Comunicación de salida:** *informar al cliente las acciones realizadas / Resolver la actividad:* *Procedente o No Procedente.*

Nombre del reclamo:

RETRASO EN CORTE POR RESCISIÓN DE CONTRATO

Descripción:

Cliente reclama porque solicitó la baja del servicio y aún no han realizado el corte del mismo.

Área/as involucrada/as:

- **Montevideo:** Cortes y Reaperturas, Zonas.
- **Interior:** Oficinas Comerciales-Operativas.

PROCEDIMIENTO INTERNO:

Se analiza si es procedente el reclamo del cliente y se reclama a quien corresponde efectuar dicho corte y se verifica su cumplimiento. Verificar los datos del cliente, posibilitar coordinación

con el área correspondiente en caso de imposibilidad de acceso a la conexión.

OPERATIVA SGC:

Menú / Gestión de actividades / Tipo actividad: Retraso en corte por rescisión de contrato /

Definir acción: marcar la acción correspondiente / **Comunicación de salida:** informar al cliente las acciones realizadas / **Resolver la actividad:** Procedente o No Procedente.

Nombre del reclamo:

RETRASO EN REAPERTURA

Descripción:

Cliente reclama porque no se ejecutó la reapertura en el plazo previsto.

Área/as involucrada/as:

- **Montevideo:** Cortes y Reaperturas, Zonas, Fraude.
- **Interior:** Oficinas Comerciales-Operativas.

PROCEDIMIENTO INTERNO:

Se analiza si es procedente el reclamo del cliente y se reclama a quien corresponda y se verifica su cumplimiento. Verificar los datos del cliente y de la dirección, posibilitar coordinación en caso de imposibilidad de acceso a la conexión.

OPERATIVA SGC:

*Menú / Gestión de actividades / Tipo actividad: Retraso en reapertura / **Definir acción:** marcar la acción correspondiente / **Comunicación de salida:** informar al cliente las acciones realizadas / **Resolver la actividad:** Procedente o No Procedente.*

RECLAMACIONES DE LECTURA Y FACTURACIÓN

Nombre del reclamo:

ALTO CONSUMO / ALTO CONSUMO WEB / ALTO CONSUMO (ÁREA SOCIAL)

Descripción:

Cliente reclama porque tiene un consumo elevado respecto a su consumo histórico.

No se incluyen casos en que la factura sea elevada, por algún otro concepto: cargos varios, cargo fijo, convenios, etc.) o cuando está en estudio de facturación: consumo anómalo y enviado a facturar. Solamente cuando los metros cúbicos facturados son excesivos.

Área/as involucrada/as:

- **Montevideo:** Back Office, Social, Grandes Clientes y Gobierno.
- **Interior:** Oficinas Comerciales-Operativas.

PROCEDIMIENTO INTERNO:

Se analiza en la carpeta del cliente, panel de lecturas los consumos facturados, si existen aportes de lectura del cliente, inspecciones, reparaciones de pérdida, ensayos de medidor anteriores que expliquen las causas del alto consumo.

CASO 1) LECTURA MAL TOMADA:

a) Lectura mal tomada en el último período de consumo.

Se analiza el panel de lectura, en el caso de que no tuviéramos aporte del cliente se envía inspección, para determinar si la lectura del toma-consumos es errónea, se refactura ese período, se edita el valor de lectura y se corrige la misma de acuerdo a los días del consumo.

OPERATIVA SGC:

*Menú / Gestión de actividades / Tipo actividad: Alto consumo / **Definir acción:** marcar la acción correspondiente / **Comunicación de salida:** informar al cliente las acciones realizadas / **Resolver la actividad:** Procedente o No Procedente.*

b) Lectura mal tomada periodo anterior

Se analiza el panel de lectura y se detecta que el mes anterior fue facturado un consumo más elevado respecto al promedio habitual del cliente.

Version Prod - Carpeta Suministro

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cerrar Atrás Adelante Imprimir

Núm.Suminist: 121170893

Dirección: SUAREZ, JOAQUIN AVENIDA 3083, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Fecha Inicio: 01/01/1930 Fecha Fin: 00/00/0000

[Suministro | Servicios Contratados | Ordenes Trabajo]

[Detalle Sector Suministro | Servicios Contratados | Lecturas | Historico de Consumo | Anomalias Consumo/Medidor]

Lecturas (por Sector Suministro)

Lecturas

Modelo Aparato	Num. Medidor	Tipo Lectura	Tipo Consumo	Desde	Hasta	Anterior	Actual	Estimada	Negativa	Medido	Unidades	Corregido	Unidades
MADDALENA WS	100350	Control	Volumén Agua	24/02/2015	28/02/2015	1.00	21.00			0.00	m3	0.00	
MADDALENA	100030	Levantamiento	Volumén Agua	20/02/2015	24/02/2015	19,275.00	19,275.00			0.00	m3	0.00	
MADDALENA WS	100350	Colocacion	Volumén Agua	24/02/2015	24/02/2015		1.00			0.00	m3	0.00	
MADDALENA	100030	Ajuste Consumo	Volumén Agua	20/01/2015	20/02/2015					0.00	m3	0.00	m3
		Ciclo	Volumén Agua	20/01/2015	20/02/2015	18,984.00	19,275.00			291.00	m3	291.00	m3
			Volumén Agua	18/12/2014	20/01/2015	18,906.00	18,984.00			78.00	m3	78.00	m3
		Ajuste Consumo	Volumén Agua	18/12/2014	20/01/2015					0.00	m3	0.00	m3
		Ciclo	Volumén Agua	19/11/2014	18/12/2014	18,740.00	18,906.00			166.00	m3	166.00	m3
			Volumén Agua	20/10/2014	19/11/2014	19,820.00	19,998.00	✓		178.00	m3	178.00	m3
			Volumén Agua	19/09/2014	20/10/2014	19,638.00	19,820.00	✓		182.00	m3	182.00	m3
			Volumén Agua	20/08/2014	19/09/2014	19,463.00	19,638.00	✓		175.00	m3	175.00	m3

Se inserta lectura en positivo según el periodo de facturación, en mes anterior y se inserta lectura en negativo en el mes del alto consumo.

OPERATIVA SGC:

Menú / Gestión de actividades / Tipo actividad: Alto consumo / **Definir acción:** marcar la acción correspondiente / **Comunicación de salida:** informar al cliente las acciones realizadas / **Resolver la actividad:** Procedente o No Procedente.

CASO 2) PÉRDIDAS:

a) Pérdida visible

Se analiza en la “Carpeta del Cliente” el resultado de la inspección comercial. Las pérdidas visibles, de acuerdo al Reglamento de Tarifas y Facturación, no conllevan ajustes.

OPERATIVA SGC:

Menú / Gestión de actividades / Tipo actividad: Alto consumo / **Definir acción:** marcar la acción correspondiente / **Comunicación de salida:** informar al cliente las acciones

realizadas / **Resolver la actividad:** Procedente o No Procedente.

b) Pérdida invisible

Se analiza en la Carpeta del Cliente el resultado de la inspección comercial. La pérdida invisible, de acuerdo al RTF, puede estar reparada o no. Siempre que el inspector la califique como pérdida invisible, se ajusta en el panel de refacturación se marca la opción pérdida invisible y el cálculo y bonificación se realizan en forma automática.

RECORDAR:

- La bonificación se realiza en los dos períodos de mayor consumo consecutivos de consumo real, no aplicar en lecturas estimadas.
- La viabilidad de aplicar un tercer ajuste está sujeta a la autorización de la/as Gerencia/as involucradas.

IMPORTANTE: ver si corresponde descartar consumos altos anteriores a los que se bonifican.

Operativa SGC: Menú / Lecturas / Mantenimiento de Lecturas / Edición / Seleccionar Lecturas No Usadas Para Estimar.

OPERATIVA SGC:

*Menú / Gestión de actividades / Tipo actividad: Alto consumo / **Definir acción:** marcar la acción correspondiente / **Comunicación de salida:** informar al cliente las acciones realizadas / **Resolver la actividad:** Procedente o No Procedente.*

c) Pérdida visible e invisible

Se analiza en la Carpeta del Cliente el resultado de la inspección comercial. La pérdida visible e invisible, de acuerdo al RTF, puede estar reparada o no. Siempre que el inspector la califique como coexistencia de pérdida visible e invisible, se ajusta en el panel de refacturación se marca la opción pérdida visible e invisible y el cálculo y bonificación se realizan en forma automática.

RECORDAR:

- La bonificación se realiza en los dos períodos de mayor consumo consecutivos de

consumo real, no aplicar en lecturas estimadas.

- La viabilidad de aplicar un tercer ajuste está sujeta a la autorización de la/as Gerencia/as involucradas.

IMPORTANTE: ver si corresponde descartar consumos altos anteriores a los que se bonifican.

Operativa SGC: Menú/Lecturas/Mantenimiento de Lecturas/Edición/Seleccionar Lecturas No Usadas Para Estimar.

OPERATIVA SGC:

*Menú / Gestión de actividades / Tipo actividad: Alto consumo / **Definir acción:** marcar la acción correspondiente / **Comunicación de salida:** informar al cliente las acciones realizadas / **Resolver la actividad:** Procedente o No Procedente.*

IMPORTANTE: Motivos por los cuales no es posible realizar el ajuste por pérdida automáticamente:

- Cambios de nombre
- Conexiones Nuevas

En ambos casos el sistema no cuenta con el promedio del suministro.

d) Pérdidas en medidor

Se analiza en la Carpeta del Cliente el resultado de la inspección de pérdida en medidor del área técnica que corresponda (Cambio de Medidores, Cortes y Reaperturas, Conexiones Nuevas, Fraude, Zonas, etc), de acuerdo al RTF, se debe facturar a promedio según el histórico del servicio.

Se ajusta en el panel de refacturación, se marca la opción Supervisor, enviar a promedio y se digita el metraje a cobrar, actualizar y el ajuste se realiza en forma automático, en la factura queda la leyenda Ajuste de Facturación.

OPERATIVA SGC:

*Menú / Gestión de actividades / Tipo actividad: Alto consumo / **Definir acción:** marcar la acción correspondiente / **Comunicación de salida:** informar al cliente las acciones*

realizadas / **Resolver la actividad:** Procedente o No Procedente.

CASO 3) AJUSTE POR ESTIMACIÓN POR CONSUMOS ACUMULADOS:

Se analiza en la Carpeta del Cliente si corresponde a consumo alto por la estimación de periodos anteriores, verificar por intermedio de inspección que ese consumo real corresponde, también verificar que en la factura figure el ajuste por estimación correspondiente.

- a) **Ajuste por estimación en CFE no existe.** Se realiza el cálculo en forma manual y se refactura añadiendo en el Panel de Refacturación, marcando componente agua, Facturación adicional, ajuste por estimación sin IVA y ajuste por estimación con IVA

IMPORTANTE: Motivos por los cuales puede no haberse realizado el ajuste de estimación automático:

- Cambio de Nombre (*reciente*)
- Cambio de Medidor
- Bloqueos o Desbloques

OPERATIVA SGC:

Menú / Gestión de actividades / Tipo actividad: Alto consumo / **Definir acción:** marcar la acción correspondiente / **Comunicación de salida:** informar al cliente las acciones realizadas / **Resolver la actividad:** Procedente o No Procedente.

- b) **Corresponde ajuste por estimación pero puede ser pasible de aplicación de RD 1366/2012 (solamente para tarifas residenciales).** Se analiza en la carpeta del cliente el resultado de la inspección y si corresponde al consumo acumulado por un promedio menor al gasto del servicio.

Analizar la viabilidad de la aplicación de la RD 1366/2012 inc. A o B según corresponda.

Operativa SGC: Panel de Refacturación / Supervisor / Enviar a promedio / digitar el metraje a cobrar (en este caso corresponde el doble del promedio) / Actualizar. El ajuste se realiza en forma automática, en la factura queda la leyenda "Ajuste de Facturación".

OPERATIVA SGC:

*Menú / Gestión de actividades / Tipo actividad: Alto consumo / **Definir acción:** marcar la acción correspondiente / **Comunicación de salida:** informar al cliente las acciones realizadas / **Resolver la actividad:** Procedente o No Procedente.*

CASO 4) ENSAYOS DE MEDIDOR

Se analiza en la carpeta del cliente el resultado de la inspección y se constata la no existencia de pérdidas de ningún tipo, confirma lectura y continúa con alto consumo. Corresponde enviar OT de ensayo de medidor (en Montevideo, Ensayo en Sitio).

Se analiza el resultado de ensayo:

- EN SITIO: No Normal: mayor o igual a 8%
- EN TALLER: No Normal: mayor o igual a 5%.

¿Cómo visualizar el resultado de ensayo de medidor en taller? *Operativa SGC: hacer clic sobre medidor levantado / histórico de test.*

Se ajusta en el Panel de Refacturación insertando el consumo en negativo llevando el mismo al promedio mensual.

IMPORTANTE: En caso de que los porcentajes del Ensayo sean menores a las cifras indicadas anteriormente no corresponde ajustes.

Cuando no sea posible la realización del ensayo del medidor en sitio, o para conexiones con medidor de diámetro mayor a 25 mm, el ensayo se efectuará en el Laboratorio de Medición de acuerdo a lo dispuesto por el Art. 58, 3er. párrafo del Reglamento de Tarifas y Facturación.

OPERATIVA SGC:

*Menú / Gestión de actividades / Tipo actividad: Alto consumo / **Definir acción:** marcar la acción correspondiente / **Comunicación de salida:** informar al cliente las acciones realizadas / **Resolver la actividad:** Procedente o No Procedente.*

IMPORTANTE: En los casos en que el alto consumo no se hubiese producido por mal funcionamiento de medidor o pérdidas visibles o invisibles, podrá analizarse la viabilidad

de la aplicación del art. 59 del RTF, inciso 2do. Este artículo habilita, de ser autorizado, a facturar a promedio el período de alto consumo; insertando ajuste de consumo se digita el metraje a cobrar.

Nombre del reclamo:

DENUNCIA DE NOTIFICACIÓN DE FACTURAS / DENUNCIA FACTURA NO RECIBIDA
EN DOMICILIO WEB / GC-RECLAMO ENVÍO FACT. GOBIERNO

Descripción:

Cliente reclama porque no le llegan las facturas en tiempo y forma.

Área/as involucrada/as:

- **Montevideo:** Lecturas y Notificación, Grandes Clientes y Gobierno
- **Interior:** Oficinas Comerciales-Operativas.

PROCEDIMIENTO INTERNO:

Se analiza si es procedente el reclamo del cliente, se ingresan los mensajes correspondientes para el notificador.

IMPORTANTE: Se recuerda que la no recepción de facturas no exime del pago en tiempo y forma de las mismas (Art. 76, inciso h del Reglamento de Prestación de Servicio).

OPERATIVA SGC:

*Menú / Gestión de actividades / Tipo actividad: Denuncia de notificación de facturas / **Definir acción:** marcar la acción correspondiente / **Comunicación de salida:** informar al cliente las acciones realizadas / **Resolver la actividad:** Procedente o No Procedente.*

Nombre del reclamo:

CARGOS FIJOS ADICIONAL DOBLES

Descripción:

Cliente reclama porque se le facturó doble el Cargo Fijo adicional.

Área/as involucrada/as:

- **Montevideo:** Back Office, Social, Grandes Clientes y Gobierno.
- **Interior:** Oficinas Comerciales-Operativas.

PROCEDIMIENTO INTERNO:

Se analiza si es procedente el reclamo del cliente y de corresponder se refactura cancelando uno de los cargos fijos adicionales.

IMPORTANTE: Verificar según el promedio histórico que corresponda cobrar a ese suministro el cargo fijo adicional de acuerdo a lo establecido en el Decreto Tarifario.

OPERATIVA SGC:

*Menú / Gestión de actividades / Tipo actividad: Cargos Fijos adicional dobles / **Definir acción:** marcar la acción correspondiente / **Comunicación de salida:** informar al cliente las acciones realizadas / **Resolver la actividad:** Procedente o No Procedente.*

Nombre del reclamo:

DENUNCIA DE TOMA

Descripción:

Cliente reclama porque no le toman el consumo real.

Área/as involucrada/as:

- **Montevideo:** Lectura y Notificación
- **Interior:** Oficinas Comerciales-Operativas.

PROCEDIMIENTO INTERNO:

Se analiza si es procedente el reclamo del cliente, ingresando en la carpeta del cliente, panel de lecturas y se verifican los códigos utilizados por el toma consumo para determinar el motivo.

En caso de corresponder ingresar mensaje al toma, modificar las referencias en el suministro y verificar la ubicación del punto de medida en el itinerario.

OPERATIVA SGC:

*Menú / Gestión de actividades / Tipo actividad: Denuncia de toma / **Definir acción:** marcar la acción correspondiente / **Comunicación de salida:** informar al cliente las acciones realizadas / **Resolver la actividad:** Procedente o No Procedente.*

Nombre del reclamo:

ENSAYO DE MEDIDOR A SOLICITUD DE CLIENTE

Descripción:

Cliente solicita que se verifique el buen funcionamiento del medidor ya que la Administración, previo análisis de alto consumo, consideró que no ameritaba el envío del mismo.

Área/as involucrada/as:

Montevideo: Taller de Medidores, Back Office, Social, Grandes Clientes y Gobierno.

Interior: Oficinas Comerciales-Operativas

Procedimiento interno:

Se analiza el resultado de ensayo.

a) Ensayo en Sitio:

- ☒ Más del 8% de error - corresponde ajuste de factura y cambio del medidor
- ☒ Menos del 8% de error no corresponde ajuste de factura.

b) Ensayo en Taller:

- ☒ Más del 5% de error- corresponde ajuste de factura y cambio del medidor
- ☒ Menos del 5% de error no corresponde ajuste de factura.

En caso que el resultado del ensayo sea que el mismo se encuentra dentro del rango normal (es decir que funciona correctamente) el costo del mismo deberá ser asumido por el cliente debiéndose incorporar el mismo mediante un cargo vario.

Si por el contrario, el resultado del ensayo es que el mismo no funciona teniendo en cuenta los porcentajes mencionados anteriormente, el costo del mismo será asumido por OSE.

Para visualizar el resultado del Ensayo de medidor se debe ir a *Carpeta del Cliente / Cuentas / Sector suministro / N° de medidor / Histórico de test.*

Version Prod - Registro Contactos->Carpeta Suministro

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

X Cerrar Atrás Adelante Imprimir

n.Suminist 214842936

Acción EDISON,RAMBLA 0,MONTVIDEO ROWING,MONTVIDEO,MONTVIDEO

Fecha Inicio 29/01/2008 Fecha Fin 00/00/0000

[Suministro | Servicios Contratados | Ordenes Trabajo]

[Detalle Sector Suministro | Servicios Contratados | Lecturas | Historico de Consumo | Anomalias Consumo/Medidor]

Detalle del Aparato

Datos Generales

Sector	Agua	Almacen	AL_CR - AL - CORTE Y REAPERTURA
Tipo Aparato	Medidor Agua	Año de Fabricación*	1900
Descripcion		Fecha de Recepcion	01/01/1900
Fabricante	MADDALENA	Fecha de Compra	
Modelo	MADDALENA	Albaran	
Numero de Serie	172858	Delivery Number*	0
Numero de Serie del Fabricante	172858	Codigo de Barras	
Ciclo de Pruebas		Coste	0
Tipo de Pruebas		Telefono Telemetria	
Base			
Tamaño Medidor*	13 mm	Descripcion.	Desconocido

Registadores*

Registrador							
Tipo Consumo	Unidades	Totalizado	Diales	Decimales	Multiplicador	Lectura MIU	Reset MIU
Volumen Agua	m3		5			1.00	

Constantes

Historico de Test

Historico de Test			
Tipo de Test	Resultado de Test	Fecha de Test	Comentario
Desconectando medidor	Dentro del rango de error aceptado	12/11/2017	Resultado del test : Dentro del test : -3.31 % (en menos).Lect :01492 m3.Nro Medidor : 172858.Se modifico cañeria para optimizar toma de lectura.

[Rutilla,Sector Suministro | Servicios Contratados | Lecturas | Historico de Consumo | Anomalias Consumo/Medidor]

IMPORTANTE: En los casos de cuentas con servicio de Telemetria o Infrarrojo, no se podrán enviar Ensayos de medidor.

Se deberá enviar el reclamo por correo al Ing. Daniel Siccardi (Telemetria) o la Sra. Jacqueline García (Infrarrojo) en Montevideo, o a las Oficinas Comerciales-Operativas en el Interior del país.

OPERATIVA SGC:

Menú / Gestión de actividades / Tipo actividad: Ensayo de medidor a solicitud del cliente /

Definir acción: marcar la acción correspondiente / **Comunicación de salida:** informar al cliente las acciones realizadas / **Resolver la actividad:** Procedente o No Procedente.

Nombre del reclamo:

ERROR CARGO VARIO

Descripción:

Cliente reclama por error en cualquier cargo vario facturado, costo conexión nueva, costo ensayo a solicitud de cliente, entre otros.

Área/as involucrada/as:

- **Montevideo:** Back Office, Social, Grandes Clientes y Gobierno.
- **Interior:** Oficinas Comerciales-Operativas.

PROCEDIMIENTO INTERNO:

Se analiza en la carpeta de cliente el cargo vario facturado, en caso de ser procedente el reclamo del cliente se procede a su refacturación.

IMPORTANTE: Los Cargos Varios pueden ser en positivo o en negativo y se pueden refacturar como cualquier componente.

OPERATIVA SGC:

*Menú / Gestión de actividades / Tipo actividad: Error Cargo Vario / **Definir acción:** marcar la acción correspondiente / **Comunicación de salida:** informar al cliente las acciones realizadas / **Resolver la actividad:** Procedente o No Procedente.*

Nombre del reclamo:

ERROR DE LECTURA / ERROR DE LECTURA WEB / ERROR DE LECTURA (ÁREA SOCIAL)

Descripción:

Cliente reclama por lectura mal tomada en periodo actual o periodos anteriores, comprende también reclamos por medidor parado o roto.

Área/as involucrada/as:

- **Montevideo:** Back Office, Social, Grandes Clientes y Gobierno.
- **Interior:** Oficinas comerciales-operativas.

PROCEDIMIENTO INTERNO:

Idem Reclamo **Alto Consumo - CASO 1) LECTURA MAL TOMADA** - literales a) **Lectura mal tomada del período** y b) **Lectura mal tomada período anterior.**

OPERATIVA SGC:

*Menú / Gestión de actividades / Tipo actividad: Error de lectura / **Definir acción:** marcar la acción correspondiente / **Comunicación de salida:** informar al cliente las acciones realizadas / **Resolver la actividad:** Procedente o No Procedente.*

Nombre del reclamo:

ERROR DE TARIFA / ERROR DE TARIFA WEB / ERROR DE TARIFA (ÁREA SOCIAL)

Descripción:

Cliente reclama por error en la tarifa.

Área/as involucrada/as:

- **Montevideo:** Back Office, Social, Grandes Clientes y Gobierno.
- **Interior:** Oficinas comerciales-operativas.

PROCEDIMIENTO INTERNO:

Se analiza en la Carpeta del Cliente la tarifa y segmento asignado, en caso de no coincidir lo facturado con el reclamo del cliente, se envía inspección y si corresponde se modifica **desde la fecha en que el cliente realiza el reclamo.**

Verificar y analizar la existencia de actividad de Modificación de Tarifa Memo SGGCO 23/2013.

OPERATIVA SGC:

*Menú / Gestión de actividades / Tipo actividad: Error de tarifa / **Definir acción:** marcar la acción correspondiente (1° Modificar suministro/s. suministro; 2° Modificar datos contrato; 3° Refacturación) / **Comunicación de salida:** informar al cliente las acciones realizadas / **Resolver la actividad:** Procedente o No Procedente.*

IMPORTANTE: En caso de corresponder cambio de tarifas residenciales (familiar, multifamiliar) a comercial, debe comunicarse al cliente y darle 10 días de plazo antes de modificar dicha tarifa, excepto que el cliente confirme o esté de acuerdo con dicha **Modificación. Crear actividad de Modificación de Tarifa Memo SGGCO 23/2013.**

Operativa SGC: Menú / Registro Contactos / Reclamaciones / Alta Reclamación / Reclamaciones de Lectura y Facturación / Modificación de tarifa Memo SGGCO 23/2013. (Ver anexo Modelo de Carta Comunicación Cambio de Tarifa Memo 23/2013)

Nombre del reclamo:

ERROR DIÁMETRO CONEXIÓN

Descripción:

Cliente reclama por error en el tamaño del diámetro facturado.

Área/as involucrada/as:

Montevideo: Back Office, Social, Grandes Clientes y Gobierno.

Interior: Oficinas comerciales-operativas.

PROCEDIMIENTO INTERNO:

Se analiza en *Carpeta Cliente / Sector Suministro / Atributos* el diámetro asignado, en caso de no coincidir lo facturado con lo manifestado por el cliente en el reclamo, se envía inspección y si corresponde se modifica desde la fecha en que cliente reclama.

Menú	Ventanas	Opciones	Noticias	Acerca de	Ayuda	Ayuda Técnica	Salir	Favoritos
Cerrar Atrás Adelante Imprimir								
Núm.Suminst	18170516							
Dirección	VEINTICUATRO DE OCTU 28,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO							
Fecha Inicio	23/05/2006	Fecha Fin	00/00/0000					
Detalle Sector Suministro								
Numero Sector Suministro	018170516-01							
Sector	Agua							
Tipo	Servicio Agua Medida							
Estado	Activo							
Desregulado								
Fecha Conexion	23/05/2006							
Fecha Desconexion								
Exento Desconexion	✓							
By-Pass*	✗							
Temporal	✗							
Segmento	Pequeño Comercio							
Oficina	UN - CLIENTES DEL AREA SOCIAL							
Puntos de Medida								
Puntos de Medida								
Punto Medida	Num.Secuencia	Tipo	Descripcion	Estado	Fecha Instalacion	Direccion		Fabricant
1529650	1540	Normal		Activo	24/06/2014	VEINTICUATRO DE OCTU 28,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO		AIMEI
Emplazamiento Aparatos								
Equipamiento no Medido*								
Beneficiarios MIDES								
Zonas Tarifarias								
Atributos								
Atributos de Agua								
Descripcion Atributo							Valor Atributo	
Diámetro Conexión							12.5 mm	
Unidades Habitacionales							1	

En casos de servicios nuevos verificar en *Carpeta de Clientes / Expedientes* el diámetro asignado, y al modificar la contratación seleccionar la opción *Corregir* si es desde la fecha de contratación o *Modificar* si es posterior a la contratación.

OPERATIVA SGC:

Menú / Gestión de actividades / Tipo actividad: Error de diámetro de conexión / Definir acción: marcar las acciones correspondientes (Modificar Suministro/S. Suministro – Corrección datos contrato – Refacturación) / **Comunicación de salida:** informar al cliente las acciones realizadas / **Resolver la actividad:** Procedente o No Procedente.

Nombre del reclamo: <u>ERROR EN ESTIMACIÓN / ERROR EN ESTIMACIÓN (ÁREA SOCIAL)</u>
Descripción: Cliente reclama por consumos estimados.
Área/as involucrada/as: • Montevideo: Back Office, Social, Grandes Clientes y Gobierno. • Interior: Oficinas Comerciales-Operativas.
PROCEDIMIENTO INTERNO: Se analiza en la carpeta del cliente, sector suministro las lecturas y si está estimado y tenemos lectura, ya sea aportada por cliente o por inspección discriminar de acuerdo al período de consumo. Ejemplo:

cta. 7035017					
	FACTURO			DEBERIA HABER FACTURADO	
	consumo	tipo	importe	consumo	importe
abril	4	estimado	60,8	5,5	121,6
mayo	7	real	121,6	5,5	121,6
TOTAL			182,4		243,2
AJUSTE	-60,8				

ose:
En este caso el ajuste es un débito, porque el cliente facturó menos de lo que debería haber facturado.

ose:
SE HACE UN PROMEDIO SIMPLE, SE SUMAN TODOS LOS ESTIMADOS ANTERIORES MAS EL ÚLTIMO REAL Y SE DIVIDE ENTRE LA CANTIDAD DE MESES. En este caso:
 $(4+7)/2=5,5$

ose:
En este caso es un crédito, porque facturó más de lo que debería haber facturado.

ose:
En este caso:
 $(11+38)/2=24,5$

IMPORTANTE: Se factura a promedio en los siguientes casos:

- Medidor roto, parado o invertido.
- Cambio de medidor en mitad del período de consumo, aunque se cuente con la lectura del nuevo medidor, siempre que no figure la colocación del mismo.

OPERATIVA SGC:

Menú / Gestión de actividades / Tipo actividad: Error en estimación / **Definir acción:** marcar la acción correspondiente / **Comunicación de salida:** informar al cliente las acciones realizadas / **Resolver la actividad:** Procedente o No Procedente.

Nombre del reclamo:

ERROR INTERNO DE FACTURACIÓN

Descripción:

Se utiliza para realizar reclamos de hijas o madres de fraccionamiento (conjunto habitacional) o servicios que se surten en común (de dos medidores).

Área/as involucrada/as:

- **Montevideo:** Facturación, Grandes Clientes y Gobierno.
- **Interior:** Oficinas Comerciales-Operativas.

PROCEDIMIENTO INTERNO:

CONJUNTO HABITACIONAL: Comprende varias unidades habitacionales en un mismo padrón con red interna, medidor general y medidores individuales, pudiendo carecer de medidor individual en casos excepcionales. Se factura:

CASO 1) CON MEDIDOR INDIVIDUAL: se suma el gasto de todas las hijas de fraccionamiento y se le resta al consumo del medidor madre, esa diferencia se cobra como prorrateo de red interna.

CASO 2) SIN MEDIDOR, HIJA DE FRACCIONAMIENTO CON CONEXIÓN DIRECTA: se asigna un promedio a cada hija y se le resta al consumo del medidor madre, esa diferencia se cobra como prorrateo de red interna.

Para visualizar qué hijas se surten de una madre de fraccionamiento: *Carpeta Cliente / Sector Suministro / Punto de medida (la madre lleva al listado de las hijas y viceversa)*

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cerrar Atrás Adelante Imprimir

Núm.Suminist 93735602

Dirección COTOPAXI, 3480, 39, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Fecha Inicio 31/07/1987 Fecha Fin 00/00/0000

[Suministro | Servicios Contratados | Ordenes Trabajo]

[Detalle Sector Suministro | Servicios Contratados | Lecturas | Historico de Consumo | Anomalias Consumo/Medidor]

Detalle Sector Suministro

Numero Sector Suministro 093735602-01

Sector Agua

Tipo Servicio Agua Medida

Estado Activo

Desregulado

Fecha Conexion 31/07/1987

Fecha Desconexion

Exento Desconexion X

By-Pass* X

Temporal X

Segmento Multifamiliar

Oficina UN - MONTEVIDEO

Puntos de Medida

Punto Medida	Num.Secuencia	Tipo	Descripcion	Estado	Fecha Instalacion	Direccion	Fabricante	Modelo	Numero Medidor	Nu Se
1686638	1230	Madre Fraccionam.		Activo	01/10/1996	COTOPAXI, 3480, 39, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO	ARAD DALIA	ARAD DALIA	050081	050

Emplazamiento Aparatos

Equipamiento no Medido*

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cerrar Atrás Adelante Imprimir

Núm.Suminist 93739547

Dirección ROSAS,JUAN 4525,D,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO

Fecha Inicio 20/03/1987 Fecha Fin 00/00/0000

[Suministro | Servicios Contratados | Ordenes Trabajo]

[Detalle Sector Suministro | Servicios Contratados | Lecturas | Historico de Consumo | Anomalias Consumo/Medidor]

Detalle Sector Suministro

Numero Sector Suministro 093739547-01

Sector Agua

Tipo Servicio Agua Medida

Estado Activo

Desregulado

Fecha Conexion 20/03/1987

Fecha Desconexion

Exento Desconexion ✓

By-Pass* X

Temporal X

Segmento Unifamiliar

Oficina UN - MONTEVIDEO

Puntos de Medida

Punto Medida	Num.Secuencia	Tipo	Descripcion	Estado	Fecha Instalacion	Direccion	Fabricante	Modelo	Numero Medidor	Nu Se
1686602	930	Hija Fraccionam.		Activo	01/11/1993	ROSAS,JUAN 4525,D,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO	ARAD DALIA	ARAD DALIA	505120	50

Emplazamiento Aparatos

Para visualizar el prorratio de red interna se va a Carpeta cliente / Sector Suministro / Lecturas

Menú

Ventanas

Opciones

Noticias

Acerca de

Ayuda

Ayuda Técnica

Salir

Favoritos

indra

Cerrar

Atrás

Adelante

Imprimir

Núm.Suminst

33739547

Dirección

ROSAS,JUAN 4525,D.MONTEVIDEO,MONTEVIDEO

Fecha Inicio

20/03/1987

Fecha Fin

00/00/0000

[Suministro | Servicios Contratados | Ordenes Trabajo]

[Detalle Sector Suministro | Servicios Contratados | Lecturas | Historico de Consumo | Anomalias Consumo/Medidor]

[Detalle Punto de Medida | Lecturas]

Lecturas (por Punto Medida)

Lecturas

Lecturas															
Modelo Aparato	Num.Medidor	Tipo Lectura	Tipo Consumo	Desde	Hasta	Anterior	Actual	Estimada	Negativa	Q	Medido	Unidades	Corregido	Unidades	A Facturar
ARAD DALIA	505120	Ciclo	Volumen Agua	25/02/2015	27/03/2015	3.140.00	3.151.00			Q	11.00	m3	11.00	m3	11.00
			Volumen Agua	23/01/2015	25/02/2015	3.131.00	3.140.00			Q	9.00	m3	9.00	m3	9.00
			Volumen Agua	24/12/2014	23/01/2015	3.126.00	3.131.00			Q	5.00	m3	5.00	m3	5.00
			Volumen Agua	24/11/2014	24/12/2014	3.118.00	3.126.00			Q	8.00	m3	8.00	m3	8.00
		Ajuste Consumo	Perdida de Agua Red Interna	24/11/2014	24/12/2014					Q					2.73
		Ciclo	Volumen Agua	23/10/2014	24/11/2014	3.111.00	3.118.00			Q	7.00	m3	7.00	m3	7.00
			Volumen Agua	24/09/2014	23/10/2014	3.104.00	3.111.00			Q	7.00	m3	7.00	m3	7.00
			Volumen Agua	26/08/2014	24/09/2014	3.097.00	3.104.00			Q	7.00	m3	7.00	m3	7.00
			Volumen Agua	26/08/2014	24/09/2014					Q					0.35
		Ajuste Consumo	Perdida de Agua Red Interna	25/07/2014	26/08/2014	3.089.00	3.097.00			Q	8.00	m3	8.00	m3	8.00
		Ajuste Consumo	Perdida de Agua Red Interna	25/07/2014	26/08/2014					Q					0.46
		Ciclo	Volumen Agua	25/06/2014	25/07/2014	3.082.00	3.089.00			Q	7.00	m3	7.00	m3	7.00
			Volumen Agua	26/05/2014	25/06/2014	3.074.00	3.082.00			Q	8.00	m3	8.00	m3	8.00
			Volumen Agua	28/04/2014	26/05/2014	3.068.00	3.074.00			Q	6.00	m3	6.00	m3	6.00
			Volumen Agua	28/04/2014	26/05/2014					Q					0.50
		Ajuste Consumo	Perdida de Agua Red Interna	27/03/2014	28/04/2014	3.059.00	3.068.00			Q	9.00	m3	9.00	m3	9.00
		Ajuste Consumo	Perdida de Agua Red Interna	27/03/2014	28/04/2014					Q					1.54
		Ciclo	Volumen Agua	25/02/2014	27/03/2014	3.051.00	3.059.00			Q	8.00	m3	8.00	m3	8.00
			Volumen Agua	27/01/2014	25/02/2014	3.042.00	3.051.00			Q	9.00	m3	9.00	m3	9.00
			Volumen Agua	27/01/2014	25/02/2014					Q					0.31
			Volumen Agua	27/01/2014	25/02/2014					Q					0.31

SURTE EN COMÚN: Generalmente corresponde a edificios de varias unidades que tienen dos medidores que van a un tanque general y a partir de allí se distribuye el agua a cada unidad. Se factura sumando el total de los metros cúbicos de los dos medidores y se divide en el total de unidades, cobrándose al valor del segmento que corresponda.

Menú	Ventanas	Opciones	Noticias	Acerca de	Ayuda	Ayuda Técnica	Salir	Favoritos	indra								
Núm.Sum. 121171149 Dirección SUAREZ, JOAQUIN AVENIDA 2949, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO Fecha Inicio 01/01/1930 Fecha Fin 00/00/0000																	
Lecturas																	
Modelo	Aparato	Num.Medidor	Tipo Lectura	Tipo Consumo	Desde	Hasta	Anterior	Actual	Estimada	Negativa	Medido	Unidades	Corregido	Unidades	A Facturar	Unidades	Status
TECNOBRAS	003790		Ciclo	Volumen Agua	23/03/2015	22/04/2015	8.622.00				Q	m3					Pendiente
ARAD DALIA	010300		Ciclo	Volumen Agua	23/03/2015	22/04/2015	3.957.00				Q	m3					Pendiente
TECNOBRAS	003790		Ciclo	Volumen Agua	20/02/2015	23/03/2015	8.590.00	8.622.00			Q	32.00	m3	32.00	m3	32.00	Facturada
ARAD DALIA	010300		Ciclo	Volumen Agua	20/02/2015	23/03/2015	3.913.00	3.957.00			Q	44.00	m3	44.00	m3	44.00	Facturada
TECNOBRAS	003790		Ciclo	Volumen Agua	20/01/2015	20/02/2015	8.560.00	8.590.00			Q	30.00	m3	30.00	m3	30.00	Facturada
ARAD DALIA	010300		Ciclo	Volumen Agua	20/01/2015	20/02/2015	3.878.00	3.913.00			Q	35.00	m3	35.00	m3	35.00	Facturada
TECNOBRAS	003790		Ciclo	Volumen Agua	18/12/2014	20/01/2015	8.524.00	8.560.00			Q	36.00	m3	36.00	m3	36.00	Facturada
ARAD DALIA	010300		Ciclo	Volumen Agua	18/12/2014	20/01/2015	3.836.00	3.878.00			Q	42.00	m3	42.00	m3	42.00	Facturada
TECNOBRAS	003790		Ciclo	Volumen Agua	19/11/2014	18/12/2014	8.489.00	8.524.00			Q	35.00	m3	35.00	m3	35.00	Facturada
ARAD DALIA	010300		Ciclo	Volumen Agua	19/11/2014	18/12/2014	3.798.00	3.836.00			Q	38.00	m3	38.00	m3	38.00	Facturada
TECNOBRAS	003790		Ciclo	Volumen Agua	20/10/2014	19/11/2014	8.452.00	8.489.00			Q	37.00	m3	37.00	m3	37.00	Facturada
ARAD DALIA	010300		Ciclo	Volumen Agua	20/10/2014	19/11/2014	3.757.00	3.798.00			Q	41.00	m3	41.00	m3	41.00	Facturada
TECNOBRAS	003790		Ciclo	Volumen Agua	19/09/2014	20/10/2014	8.422.00	8.452.00			Q	30.00	m3	30.00	m3	30.00	Facturada
ARAD DALIA	010300		Ciclo	Volumen Agua	19/09/2014	20/10/2014	3.720.00	3.757.00			Q	37.00	m3	37.00	m3	37.00	Facturada
TECNOBRAS	003790		Ciclo	Volumen Agua	20/08/2014	19/09/2014	8.390.00	8.422.00			Q	32.00	m3	32.00	m3	32.00	Facturada
ARAD DALIA	010300		Ciclo	Volumen Agua	20/08/2014	19/09/2014	3.684.00	3.720.00			Q	36.00	m3	36.00	m3	36.00	Facturada
TECNOBRAS	003790		Ciclo	Volumen Agua	22/07/2014	20/08/2014	8.359.00	8.390.00			Q	31.00	m3	31.00	m3	31.00	Facturada
ARAD DALIA	010300		Ciclo	Volumen Agua	22/07/2014	20/08/2014	3.647.00	3.684.00			Q	37.00	m3	37.00	m3	37.00	Facturada
TECNOBRAS	003790		Ciclo	Volumen Agua	20/06/2014	22/07/2014	8.324.00	8.359.00			Q	35.00	m3	35.00	m3	35.00	Facturada
ARAD DALIA	010300		Ciclo	Volumen Agua	20/06/2014	22/07/2014	3.605.00	3.647.00			Q	42.00	m3	42.00	m3	42.00	Facturada
Consumo Promedio Anual																	
Sector Suministro	Punto de Medida	Num Medidor	Tipo de Consumo	Unidades	Consumo	Consumo Verano	Consumo Invierno										
121171149-01	1730147	003790	Volumen Agua	m3	38.20	37.00	30.24										
121171149-01	1725438	010300	Volumen Agua	m3	44.10	45.19	37.03										

OPERATIVA SGC:

Menú / Gestión de actividades / Tipo actividad: Error interno de facturación / **Definir acción:** marcar la acción correspondiente / **Comunicación de salida:** informar al cliente las acciones realizadas / **Resolver la actividad:** Procedente o No Procedente.

Nombre del reclamo:

ERROR UNIDADES HABITACIONALES / ERROR DE UNIDADES (ÁREA SOCIAL)

Descripción:

Cliente reclama porque tiene un error en las unidades facturadas.

Área/s involucrada/s:

- **Montevideo:** Back Office, Social, Grandes Clientes y Gobierno.
- **Interior:** Oficinas Comerciales-Operativas.

PROCEDIMIENTO INTERNO:

CASO 1) POR INDEPENDIZACIÓN DE UNA O VARIAS DE SUS UNIDADES:

1. Se analiza en la Carpeta del Cliente / Sector Suministro / Atributos, la cantidad de unidades que figuran.
2. Se ubica/n la/s unidad/es independizada/s
3. Se analiza el expediente de independización para ver de dónde se surtía.
4. Se verifica en el Panel de Lectura la fecha de colocación del servicio y confirmar con la fecha de ejecución de la orden de trabajo por si difiere de la colocación.

Acciones en la cuenta madre:

1. Por Gestión de Instalaciones, se modifica el segmento: ej unifamiliar, gran comercio, etc.
2. Por Contratación / Mantenimiento de Contratos se modifica tarifa y unidades e ingresar desde la fecha en que se cumplió la independización y detallar el motivo, ej: qué cuenta se independizó, por qué OT se cumplió, entre otros.
3. Refacturar si la fecha de independización afecta los períodos ya emitidos.
4. En servicios que cuenten con alcantarillado, verificar que tanto la cuenta madre como el servicio independizado queden asociadas con el alcantarillado correspondiente.

OPERATIVA SGC:

*Menú / Gestión de actividades / Tipo actividad: Error unidades habitacionales / **Definir acción:** marcar la acción correspondiente / **Comunicación de salida:** informar al cliente las acciones realizadas / **Resolver la actividad:** Procedente o No Procedente.*

CASO 2) POR ERROR DE UNIDADES:

1. Se analiza en la carpeta del cliente / sector suministro / atributos la cantidad de unidades que figuran.
2. Se envía inspección y se analiza el resultado.
3. Si corresponde modificación, por Gestión de Instalaciones, se modifica el Segmento. (ej *unifamiliar, multifamiliar, gran comercio, multicomercial, etc.*).
4. Por Contratación / Mantenimiento de Contratos:
 - a) “Modificar” o “Corregir” tarifa y unidades: si la modificación es desde la fecha de inicio del contrato se utiliza la opción “Corregir”, de lo contrario se ingresa por la opción “Modificar” y se ingresa la fecha en que reclamó el cliente, aunque existan

inspecciones resueltas Imposibles.

b) Refacturar si la fecha del cambio afecta los períodos ya emitidos.

OPERATIVA SGC:

*Menú / Gestión de actividades / Tipo actividad: Error unidades habitacionales / **Definir acción:** marcar la acción correspondiente / **Comunicación de salida:** informar al cliente las acciones realizadas / **Resolver la actividad:** Procedente o No Procedente.*

IMPORTANTE: Tener en cuenta en reclamos de unidades, que si son más de cinco, solicitar documentación al referente del edificio o administradoras ya que el inspector comercial no puede verificar la cantidad de unidades que surte.

Nombre del reclamo:

FACTURA CON AJUSTE POR REDONDEO

Descripción:

Cliente reclama por factura adeudada con centésimos que corresponden al ajuste por redondeo.

Área/as involucrada/as:

- **Montevideo:** Back Office, Social, Grandes Clientes y Gobierno.
- **Interior:** Oficinas Comerciales-Operativas.

PROCEDIMIENTO INTERNO:

Se analiza la cuenta corriente en la Carpeta del Cliente y se detectan la/as facturas que presentan esa deuda para su posterior refacturación.

OPERATIVA SGC:

*Menú / Gestión de actividades / Tipo actividad: factura con ajuste por redondeo / **Definir acción:** marcar la acción correspondiente / **Comunicación de salida:** informar al cliente las acciones realizadas / **Resolver la actividad:** Procedente o No Procedente.*

Nombre del reclamo:

OTROS AJUSTES DE FACTURACIÓN / OTROS AJUSTES DE FACTURACIÓN (ÁREA SOCIAL) / GC-GOBIERNO OTROS AJUSTES DE FACTURACIÓN

Descripción:

Cliente reclama por un motivo de facturación que no se encuentra comprendido en las tipologías de actividades disponibles.

Si bien esta tipología existe, se solicita en lo posible evitar su uso ya que la mayoría de los motivos están contemplados en los diferentes reclamos.

Área/as involucrada/as:

- **Montevideo:** Back Office, Social, Grandes Clientes y Gobierno.
- **Interior:** Oficinas Comerciales-Operativas.

PROCEDIMIENTO INTERNO:

Se analiza dependiendo del motivo del reclamo, Carpeta del Cliente, Panel de Lectura, entre otros.

OPERATIVA SGC:

*Menú / Gestión de actividades / Tipo actividad: Otros ajustes de facturación / **Definir acción:** marcar la acción correspondiente / **Comunicación de salida:** informar al cliente las acciones realizadas / **Resolver la actividad:** Procedente o No Procedente.*

ACCIONES DENTRO DE LA ACTIVIDAD

Son las acciones disponibles dentro de la actividad para resolver la actividad en cuestión de acuerdo a la tipología de la misma.

MODIFICAR DATOS CLIENTE

Esta acción lleva al panel de Mantenimiento de cliente y permite modificar los datos personales del cliente. Se utilizará esta acción siempre que la modificación no implique un cambio de titular del contrato.

Datos que se pueden modificar:

- ☒ Letras del nombre y/o apellido o Razón Social que no afecten sustancialmente el nombre del cliente
- ☒ Gestor: No personalizada / Personalizada (siempre elegir No personalizada)
- ☒ Tipo: Gobierno / No Gobierno
- ☒ Fecha de nacimiento
- ☒ Sexo
- ☒ Teléfonos
- ☒ E-mail
- ☒ Tipo de documento se podrá corregir siempre con respaldo de documentación presentada por el cliente.
- ☒ Dirección del cliente
- ☒ Clientes autorizados siempre con documentación que respalde la autorización del titular.

Al definir la acción Modificar datos cliente lleva a la siguiente pantalla:

Version Prod - Mantenimiento Clientes->Mantenimiento Clientes

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

Cancelar Guardar Modificar Documento... Modificar Tercero CDU Carta

Apellido/Razón Social: EDIFICIO DUFORT Y ALVAREZ
 Nombre:
 Segundo Apellido:
 Gestor: No personaliza
 Tipo: No Gobierno
 Fecha de Nacimiento: 05/08/2009 Sexo:
 Número Cliente: 1687587
 Persona Jurídica:
 Opera Como:
 Título Principal: 233-66695
 Email Principal:
 Fallecido:
 Principal: ☒ RUT Documento: 21-5751120 Número: URUGUAY Expedido por:
 Datos Generales: Nivel Crédito:
 Dirección: Limpiar
 Calle: DUFORT Y ALVAREZ A.D.R. Número: 3381 Dupl. ☐ Codificada: ☒ Tipo Direcc.: Calle
 Nombre Casa: C.P.: - Núm.Unic.:
 Solar: Manzano:
 Entre Calle: BERRO, ADOLFO y Calle: RIGOTIA Limpiar
 País: URUGUAY Departamento: MONTEVIDEO Ciudad: MONTEVIDEO
 Barrio: PRADO NUEVA SAVONA Zona: CENTRO Referencia: D Y ALVAREZ 3381
 Direcc. Clearing:
 Teléfonos:
 Principal: 233-66695 Fuent. Externas:
 Hogar: - Tel1 (Antel): - Fecha1: 00/00/0000
 Móvil: - Tel2 (Celular): - Fecha2: 00/00/0000
 Negocio: - Tel3 (Clearing): - Fecha3: 00/00/0000
 Devolver L: - Tel4 (Clearing): -
 Tel5 (Clearing): -
 Emails:
 Personal:
 Negocio:
 Móvil:
 Web site:
 Preferencias Comunicación:
 Canal Preferido:
 Medio Preferido:
 Idioma Preferido:
 Horario Preferido Desde: 00:00 Hasta: 00:00
 Clientes Autorizados:

Nombre	Nivel	Tipo	Autorización
SOTOMI PENA, ANA LUCIA	Cliente	Apoderado/a	Modificación

 Cuentas Autorizadas:

Cuentas	Estado Cuenta	Arr.	Agr.	Tipo Cuen
18085944	Activa	☐	☐	Cobro en ventanilla

Si la actividad que estamos resolviendo no tiene asociada la acción Modificar datos cliente y fuera necesario acceder por fuera de la misma se ingresa por: *Menú / Cliente / Mantenimiento clientes / Modificar cliente.*

MODIFICAR SUMINISTRO / S. SUMINISTRO

Esta acción lleva al panel de Mantenimiento de Suministros y Sectores Suministro y permite modificar los datos del suministro y/o del sector suministro.

Al definir la acción Modificar suministro / s. suministro lleva a la siguiente pantalla:

Version Prod - Mto. Suministros y Sectores Suministros

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

OK Cerrar Buscar Suministro... Sector Suministro... Establecer Fuente Calor Primaria

Búsqueda de Suministros

Criterios Selección

- ☐ Dirección
- ☐ Número Contrato
- ☒ Cliente
- ☐ # Suministro
- ☐ Expediente

Cliente: EDIFICIO DUFORT Y ALVAREZ
 Dirección: DUFORT Y ALVAREZ, A DR 3381, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO
 # Cuenta: 018085944 Activa
 RUT: 21-5751120
 Nvl. Crédito: 07
 Dir.Disp: Service - DUFORT Y ALVAREZ, A DR 3381, MONTEVIDEO

Lista de Suministros

Núm. Suministro	Estado Suministro	Dirección Suministro	Tipo Suministro	Indicaciones	Fecha Inicio	Fecha Fin	Fecha Inclusión en	Código CNAE
41206226	Construido	DUFORT Y ALVAREZ, A DR 3381, MONTEVIDEO	Edificio de Apartamentos		01/01/1930	00/00/0000		99999

Dirección Suministro

Dirección: ☒ Codificada Tipo Direcc.: Calle
 Calle: DUFORT Y ALVAREZ, A DR Número: 3381 Dupl.: Padrón:
 Nombre Casa: C.P.: - Núm.Unic.: T.Calle: CL
 Solar: Manzana: T.Unidad:
 Entre Calle: BERRO, ADOLFO y Calle: IRIGOTIA Limpiar:
 País: URUGUAY Departamento: MONTEVIDEO Ciudad: MONTEVIDEO
 Barrio: PRADO NUEVA SAVONA Zona: CENTRO Referencia: D Y ALVAREZ 3381

Lista de Sectores Suministro

Sector	Núm. Sector Suministro	Tipo Servicio/Tarifa	Estado	Comercializadora	Distribuidora	Propietario
Agua	041206226-01	Servicio Agua Medida	Activo	OSE	OSE	OSE

a) Modificar datos del suministro. Esta opción habilita a modificar los siguientes datos:

- ☒ Datos asociados a la dirección del servicio (calles, n° de puerta, tipo de dirección, padrón, solar, manzana, barrio, entre otros)
- ☒ Datos asociados al suministro (tipo y clase de predio, CNAE, Distrito impuesto, entre otros).

Se accede por: *Suministro / Modificar suministro:*

Version Prod - Mtto. Suministros y Sectores Suministros

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

OK Cerrar Buscar Suministro... Sector Suministro... Establecer Fuente Calor Primaria

Búsqueda de Suministros

☐ Dirección
☐ Número Contrato
☒ Cliente
☐ # Suministro
☐ Expediente

* Crear Suministro
 & Modificar Suministro

Cliente: EDIFICIO DUFORT Y ALVAREZ RUT: 21-5751120
 Dirección: DUFORT Y ALVAREZ, A DR 3381, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO
 # Cuenta: 018085944 Activa Dir.Disp: Service - DUFORT Y ALVAREZ, A DR 33

Lista de Suministros

Núm. Suministro	Estado Suministro	Dirección Suministro	Tipo Suministro	Indicaciones	Fecha Inicio	Fecha Fin	Fecha I
41206226	Construido	DUFORT Y ALVAREZ, A DR 3381, MONTE	Edificio de Apartamentos		01/01/1930	00/00/0000	

Dirección Suministro

Dirección: ☒ Codificada Tipo Direcc.: Calle
 Calle: DUFORT Y ALVAREZ, A DR Número: 3381 Dupl.: Padrón:
 Nombre Casa: C.P.: - Núm.Unic.: T.Calle: CL
 Solar: Manzana: T.Unidad:

Y se despliega la siguiente pantalla en la cual se podrán modificar los datos mencionados:

Version Prod - Mtto. Suministros y Sectores Suministros->Modifica un suministro

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

Cerrar Guardar Insertar Contacto Eliminar Contacto Asociar Distrito Impuesto Fecha Validación Distrito CDU Comentarios

Dirección Suministro

Dirección: ☒ Codificada Tipo Direcc.: Calle
 Calle: DUFORT Y ALVAREZ, A DR Número: 3381 Dupl.: Padrón:
 Nombre Casa: C.P.: - Núm.Unic.: T.Calle: CL
 Solar: Manzana: T.Unidad:
 Entre Calle: BERRO, ADOLFO y Calle: RIGOTTA Limpiar
 País: URUGUAY Departamento: MONTEVIDEO Ciudad: MONTEVIDEO
 Barrio: PRADO NUEVA SAVONA Zona: CENTRO Referencia: D Y ALVAREZ 3381

Datos Suministro

Suministro: 41206226 Elevation (feet):
 Clase de Predio: Edificio de Apartamentos
 Indicaciones: Estado Predio: Construido
 CNAE: 99999 Descripción CNAE: OTROS
 Información Finca:
 Núm.Vivienda: Desde: 00/00/0000
 Código Finca: Estado Finca:
 Tipo Acceso:
 Descripción:
 Comentarios:

Información Distrito Impuestos Asociado

Distrito impuesto: DISTRITO - MONTEVIDEO

Expedientes

Expediente Nro.	Tipo Expediente	Sector	Estado	Fecha Alta	Fecha Instala	Fecha Solicita	Sector Sum.
-----------------	-----------------	--------	--------	------------	---------------	----------------	-------------

b) **Modificar datos del sector suministro.** Esta opción habilita a modificar los siguientes datos:

☒ Segmento

☒ Diámetro

☒ Unidades

Se accede por: *Sector Suministro / Modificar Sector Suministro:*

Núm. Suministro	Estado Suministro	Dirección Suministro	Tipo Suministro	Indicaciones
134888830	Desconocio	RODRIGO, FRANCISCO 3088, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO	Desconocido	
130910679	Construido	HERRERA, LUIS ALBERTO 3145, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO	Comercio	
104831244	Construido	LYON 1500, 2 BIS MONTEVIDEO, MONTEVIDEO	Comercio	

Y se despliega la siguiente pantalla en la cual se podrán modificar los datos mencionados:

Tipo	Valor	Parámetro Global
Diámetro Conexión	25 mm	☒
Unidades Habitacionales	14	☒

Si la actividad que estamos resolviendo no tiene asociada la acción Modificar Suministro / S. Suministro y fuera necesario acceder por fuera de la misma se ingresa por: *Menú / Gestión Instalaciones / Mto. Suministros y Sectores Suministros*.

MODIFICACIÓN DATOS CUENTA

Esta acción lleva al panel de Modificación Cuenta. Allí es posible modificar:

- ✓ La dirección de envío del cliente
- ✓ La fecha de vencimiento de la factura
- ✓ El método de pago (en ventanilla o por débito automático).

Version Prod - Mantenimiento Clientes->Modificación Cuenta

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

Cerrar Guardar **Mantenimiento Servicio Envío** Histórico Datos Pago CDU Supervisor...

Título Cuenta

Cliente: PENA RAVIOLA, SYLVIA MABEL Cédula de Id: 1.664.319-1 Account Manager: ☐ Credit Score

Dirección: YAGUARI 2044, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO Teléfono: 220-07168 No tiene

Datos Identificación Cuenta

Cuenta: 012369013 Estado: Activa No Elegible ☐ Cuenta Agrupada ☐ Código Antiguo: 121093970

Datos Método pago

Método Pago: Cobro en ventanilla [Detalle de cuenta](#)

Datos Recibo

Tipo Puesta al Cobro: Fecha de generación: Unidad Ejecutora: ☐

Método Cálculo Fecha Vencimiento: Estándar Programa: ☐

Exención Impagos

Tipo Exención Impuestos: Motivo Exención: Fecha Vigencia: 27/12/2017 Fecha Vencimiento: 00/00/0000

Añadir Borrar

Tipo	Desde	Hasta	Mo
CARGO PAGO TARDÍO	01/08/2009	31/07/2009	Implantación SGC

Para modificar la dirección de envío del cliente se ingresa por el botón *Mantenimiento Servicio Envío* y se despliega la siguiente pantalla en la cual se muestran todas las direcciones de envío asociadas a esa cuenta y cuál de ellas se estableció como principal para el envío de facturas y documentos.

Version Prod - Mantenimiento Clientes->Modificación Cuenta->Mantenimiento Dirección Postal

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

Cerrar Crear Modificar Eliminar Establecer como Principal

Datos Identificación Cuenta

Cuenta: 012369013 Activa Arrendat: ☒ Dirs.Disp.: Service - YAGUARI 2044,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO

Cliente: PENA RAVIOLLO, SYLVIA MABEL Cédula de Id: 1.664.319-1 Gestor: ☐

Dirección: YAGUARI 2044,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO 220-07168

Método Entrega

Destinatario	Método Entrega	Dirección	Núm. Fax	Email	Principal
PENA, SYLVIA	Dirección postal	YAGUARI 2044,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO			☐
sylviapena@hotmail.com	Correo electronico			sylviapena@hotmail.com	☒

Detalle Modo Entrega

Método Entrega: Dirección postal

Dirección: YAGUARI 2044,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO

Correspondencia

Grupo	Tipo Carta	Copias
Facturacion	Anomalias de Consumo	1
Facturacion	Anomalias de Facturación	1
Cobros	Nota de Crédito	1
Cobros	Recibo	1

Códigos Manejo

En caso de ser necesario ingresar una nueva dirección o modificar la existente se accederá por los botones *Crear* o *Modificar* respectivamente y se ingresará la nueva dirección.

Version Prod - Mantenimiento Clientes->Modificación Cuenta->Mantenimiento Dirección Postal->Modificación Dirección

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

Cerrar Guardar

Titular Cuenta Asociado

Cuenta: 012369013 Activa Arrendat: ☒ Dirs.Disp.: Service - YAGUARI 2044,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO

Cliente: PENA RAVIOLO, SYLVIA MABEL Cédula de Id.: 1.664.319-1 Gestor: ☐

Dirección: YAGUARI 2044,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO 220-07168

Destinatario

Destinatario: PENA, SYLVIA

Sending Notes

Mensaje de Notificación: A/E ENTRE J. PAULLIER Y J. REQUENA

Método Entrega

Método Entrega: Dirección postal

Dirección de Envío

☐ Dirección Cliente (transferencia)

☒ Dirección Suministro (ruta)

☐ Otra dirección (transferencia)

Dirección

Calle: YAGUARI Número: 2044 Dupl.: ☐ Codificada: ☒ Tipo Direcc.: Calle

Nombre Casa: C.P.: - Núm.Unic.: T.Calle: CL

Solar: Manzana: T.Unidad:

Entre Calle: DR JOAQUIN REQUENA y Calle: JUAN PAULLIER Limpiar

País: URUGUAY Departamento: MONTEVIDEO Ciudad: MONTEVIDEO

Barrio: JACINTO VERA Zona: CENTRO Referencia: YAGUARI 2044

Correspondencia

Selección	Grupo	Tipo Carta	Copias
☒	Facturación	Anomalías de Consumo	1
☒	Facturación	Anomalías de Facturación	1
☐	Impagos	Aviso Corte y Envío a Clearing	1
☐	Impagos	Aviso Deuda	1
☐	Impagos	Aviso Envío a Clearing	1
☐	Atención Cliente	Baja Multiple UH Direccion Envio	1

Códigos Manejo

Selección	
☐	Dirección Postal Internacional
☐	Factura Final
☐	Facturación Agrupada
☐	Revisión antes de envío

IMPORTANTE: Recordar marcar en Correspondencia todos los documentos asociados al envío.

Si por el contrario ya existiese creada la dirección de envío y solamente quisiera establecerla como principal, se selecciona la misma y se cliquea el botón *Establecer como Principal*.

Version Prod - Mantenimiento Clientes->Modificación Cuenta->Mantenimiento Dirección Postal

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

Cerrar Crear Modificar Eliminar Establecer como Principal

Datos Identificación Cuenta

Cuenta: 012369013 Activa Arrendat ☒ Dirs.Disp. Service - YAGUARI 2044,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO

Cliente: PENA RAVIOL, SYLVIA MABEL Cédula de Id: 1.664.319-1 Gestor ☐

Dirección: YAGUARI 2044,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO 220-07168

Método Entrega

Destinatario	Método Entrega	Dirección	Núm. Fax	Email	Principal
PENA, SYLVIA	Dirección postal	YAGUARI 2044,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO			☐ A/E
sylviapena@hotmail.com	Correo electronico			sylviapena@hotmail.com	☒

Detalle Modo Entrega

Método Entrega: Dirección postal

Dirección: YAGUARI 2044,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO

Correspondencia			Códigos Manejo
Grupo	Tipo Carta	Copias	
Facturacion	Anomalias de Consumo	1	
Facturacion	Anomalias de Facturación	1	
Cobros	Nota de Crédito	1	
Cobros	Recibo	1	

MODIFICACIÓN DATOS CONTRATO

Esta acción lleva al panel de Mantenimiento de Contratos. Allí es posible modificar o corregir el contrato.

Version Prod - Gestión Servicios Contratados

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

Cerrar Buscar **Modificar** Corregir Histórico Exenciones Impuestos Vista Previa D

Rellene los datos para seleccionar un cliente >>

Criterio Búsqueda

☐ Nombre ☐ Opera Como
☒ # Cuenta ☐ Padrón
☐ Número Documento ☐ Cuenta Antigua
☐ Dirección Suministro ☐ Núm. Suministro
☐ Dirección Cliente ☐ Núm. Medidor
☐ Teléfono ☐ Trámites

Datos Criterio Búsqueda

Cuenta 27429002

Cientes Encontrados

Nombre Cliente	Aut.	Tipo Doc.	Núm. Doc	Persona	Cuentas
TELLECHEA CHIAPPARA, ALVARO DIEGO		Cédula de Identid	3.265.750-6	☐	027429002

- ♦ **Modificar el contrato:** cuando se modifica tarifa, unidades, diámetro y asignar o desasignar beneficiarios MIDES. S debe ingresar siempre la fecha a partir de la cual aplica la modificación y el motivo de la misma.

Version Prod - Gestión Servicios Contratados->Modificación Servicios Contratados

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

Cerrar Guardar CDU Histórico Beneficiarios

Cliente: EDIFICIO DUFORT Y ALVAREZ RUT: 21-5751120 Account Manager: ☐ Credit Score: 07-000
 Dirección: DUFORT Y ALVAREZ A DR 3381 MONTEVIDEO, MONTEVIDEO Teléfono: 233-66695

Dirección Contrato:
 Dirección:

Servicios Contratados

# Cuenta	Servicio	Sector	Sector Suministro	Tipo Servicio/Tarifa	Tarifa	Periodicidad	Estado	Desde	Fecha Baja	Motivo Baja	Modifica	Última Fecha	Parámetros
1005944	Agua Regulada	Agua	041200226-01	Servicio Agua Medida	17- RESID. COLECTIVA. MONT/INT	MENSUAL	Vigente	20/08/2010	00/00/0000		☐	20/11/2017	Descripción: Unidades Habitacionales 14 Valor: Diámetro Conexión: 25 mm

Beneficiarios

Formulario	Primer Apellido	Segundo Apellido	Primer Nombre	Segundo Nombre	Documento	Departamento	Código de	Localidad	Código de	Barrio

Fecha

Fecha Modificación: 07/12/2017 Motivo Modificación:
 Códigos CNAE: 99999 Descripción: OTROS

Cuenta: 018085944 Activa Address: Service - DUFORT Y ALVAREZ A DR 3381 MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

- ♦ **Corregir el contrato:** a través de esta opción es posible asignar o desasignar beneficiarios MIDES, corregir unidades, tarifa y diámetro desde la fecha de inicio de la contratación, unidad de negocio, relación cliente-bien, ingresar indicativos de servicio temporal e ingresar indicativo, lugar y fecha de firma del contrato.

Si la actividad que estamos resolviendo no tiene asociada la acción *Modificación Datos Contrato* y fuera necesario acceder por fuera de la misma se ingresa por: *Menú / Contratación / Mto. Contratos*.

REFACTURACIÓN

La refacturación es el proceso en el cual se selecciona uno o varios CFE, para su posterior revisión o modificación.

IMPORTANTE: Refacturaciones de e-ticket o e-facturas que tienen asociadas Notas de Crédito. Cuando se deba refacturar por cualquier motivo un CFE que tenga asociada internamente una nota de crédito, al momento de tratar el componente de factura positivo (que por lo general es el componente factura Agua) **SIEMPRE DEBERÁ REFACTURARSE** por más que se quiera generar por el mismo importe.

En caso de que se hubiera indicado la opción Rechazar, se pierde la asociación interna entre el componente positivo y negativo, por lo cual **NO DEBE UTILIZARSE** el botón Deshacer, ya que sólo el componente positivo quedará en el estado original, pero el componente negativo quedará tratado y no permitirá finalizar la refacturación.

Al Definir la acción Reclamar Facturas y/o Refacturar lleva a la siguiente pantalla:

Version Prod - Gestión de Actividades->Mantenimiento de Actividades->Alta Individual Actividad Refacturación

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Detalle de la cuenta

Cuenta: 019664727 Activa Arrendat: Dirs.Disp.: Service - PASO DE LA ESPAÑOLA,CAMI 5414,,MONTEVIDEO,MONT

Cliente: JUAREZ GARCIA, LAURA PATRICIA Cédula de Id: 4.280.197-9 Gestor: Nvl. Crédito: 03-000

Dirección: PASO DE LA ESPAÑOLA,CAMI 5414,,MONTEVIDEO,MONTVEI 222-70350

Información Actividad Refacturación

Motivo: Reclamo para Análisis Importe Disputado: 0,00 Fecha Est. Resolución: 15/05/2015

Comentarios: a espera de ot Estado:

Fechas Búsqueda: Fechas Facturación Fecha Generación Factura Desde: 29/12/2014 Hasta: 28/04/2015

Resultado Búsqueda Facturas

Filtrar resultados por Tipo Factur: <Todos> Tipo Factura: <Todos> Sector: <Todos>

Recalc.	Fecha	Número Componente	Tipo	Serie	Núm. Factura	Fecha de	Tipo Fecha Vto.	Tipo Factura	Tipo Facturación	Tarifa
	19/01/2015	15012388919	e-ticket	A	6317638	04/02/2015		Factura Servicio ContCiclo		11 - FAM. MONT.INT.
	19/01/2015	15012433066	e-ticket	A				Ajuste por Redondeo Ciclo		
	19/02/2015	15022363066	e-ticket	A	7357462	06/03/2015		Factura Servicio ContCiclo		11 - FAM. MONT.INT.
	19/02/2015	15022460519	e-ticket	A				Ajuste por Redondeo Ciclo		
	20/03/2015	15032631130	e-ticket	A	8417507	06/04/2015		Factura Servicio ContCiclo		11 - FAM. MONT.INT.
	20/03/2015	15032729582	e-ticket	A				Ajuste por Redondeo Ciclo		

Facturas Disputadas

Recalc.	Fecha	Número Componente	Tipo	Serie	Núm. Factura	Fecha de	Tipo Fecha Vto.	Tipo Factura	Tipo Facturación	Tarifa
	22/04/2015	15042685612	e-ticket	A	9496644	08/05/2015		Factura Servicio ContCiclo		11 - FAM. MONT.INT.
	22/04/2015	15042803147	e-ticket	A				Ajuste por Redondeo Ciclo		
	22/04/2015	15042685613	NC / e-ticket	A	297128	08/05/2015		Factura Servicio ContCiclo		11 - FAM. MONT.INT.

Seleccionar e-ticket a reclamar y marcar las flechitas hacia abajo.

En caso de refacturar en el momento hacer OK y Tratamiento, de lo contrario si es sólo para tratar después, hacer clic en OK.

IMPORTANTE: Las cuentas que tienen envío de factura vía correo electrónico no se deben abrir, para el correcto proceso de envío de la misma.

✚ TRATAMIENTO DE CADA COMPONENTE:

- ✓ **CANCELAR** el Componente Factura: implica que el CF no se incluirá en la nueva Factura. Ej: Ajuste por Redondeo.
- ✓ **RECHAZAR** el Componente Factura: implica que el CF no variará con respecto al original, es decir que no tiene modificaciones en sus datos para el nuevo cálculo. Ej: cuotas de convenio, multas e intereses.
- ✓ **REFACTURAR** el Componente Factura: implica que el CF se modificará con respecto al original, para lo cual el SGC habilita la opción a modificar los datos de entrada y luego facturar (calcular) en función a los nuevos datos ingresados. Ej. Cargo variable agua.
- ✓ **DESHACER:** Esta opción permite antes de tratar el último componente factura deshacer cualquier movimiento en caso de haberse equivocado.
- ✓ **FACTURACION ADICIONAL:** Esta opción se utiliza antes de refacturar el componente factura de Agua. Sirve para ingresar un Cargo Vario en el CFE a refacturar.

Version Prod - Gestión de Actividades->Mantenimiento de Actividades->Alta Individual Actividad Refacturación->Tratamiento Individual Actividad R...

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cerrar Refacturar Rechazar Refacturación Facturación Adicional Cancelar Factura Deshacer Comentar Refacturación F.E. Deshab. Ctrl.

Detalles de la Cuenta

Cuenta: 019691573 Activa Arrendat: Dirs.Disp. Service - RUTA 8 LAVALLEJA GENERAL 7161,MONTEVIDEO,MONTEV

Cliente: COOPERTATIVA DE PREOCCUION PUNTA DE RIEL RUT: 21-5252860 Gestor: Nvl. Crédito

Dirección: RUTA 8 LAVALLEJA GENERAL 7161,MONTEVIDEO,MONTEV 251-48425

Información Actividad Refacturación

Motivo: Ajuste por lecturas incorrecta (verif. por Lector) Importe Disputad: 0,00 Fecha Est. Resolución: 16/05/2015

Comentarios: SE ajusta a lectura 1365 segun aporte de cliente abril/15 Estado: Pendiente tratamiento

Facturas Disputadas

Recál.	Fecha	Número Componente	Tipo	Serie	Núm. Factura	Fecha de	Tipo Fecha Yto.	Tipo Factura	Tipo Facturación
✓	22/04/2015	15043317407	e-factura	A	461055	14/05/2015		Ajuste por Redondeo Ciclo	51 - C
✓	22/04/2015	15043304349	e-factura	A				Factura Servicio ContCiclo	51 - C
✓	10/04/2015	15041053759	e-factura	A				Cargo Pago Tardío A petición	51 - C
✓	10/04/2015	15041053760	e-factura	A				Cargo Pago Tardío A petición	51 - C

✚ CORREGIR CONSUMOS Y LECTURAS:

Al seleccionar *Corregir consumos y lecturas* se despliega la siguiente pantalla en la cual seleccionaremos *Editar Valores Lectura*:

Version Prod - Gestión de Actividades->Mantenimiento de Actividades->Alta Individual Actividad Refacturación->Tratamiento Individual Activi

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cerrar Cancelar Guardar Buscar SS Buscar PM Obtener Lecturas... Edición... Mostrar... Insertar... Ayuda Corrección...

Sector Suministro

Sector Suministro: 071542679-01

Dirección: BALTIMORE, 1628, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Desde: 24/03/2015 Hasta: 24/04/2015

Selección de lecturas no usadas para estimar

Editar Valores Lectura

Editar Consumos a Facturar

Editar Ajustes/Consumos no Medidos

Administrar Lecturas

<< >> Puntos de Medida

Dirección	Secuencia	Descripción Punto Medida	Acceso
BALTIMORE, 1628, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO	2010		BALTIMORE 1628 0

<< >> Lecturas / Consumos

Núm.	Núm.	Estado	Lecturas	Consumo	Anterior	Hora	Anterior	Actual	Hora	Actual	Medido	Medido	Consumo	Medido	Consumo para	Consumo
2416852		Facturada	Ciclo	Volumen	24/03/2015 00:00		570	24/04/2015 11:49		630	60,00 m3		60,00 m3		60,00 m3	

Luego de haber ingresado la lectura, debemos calcular el consumo a facturar:

Version Prod - Gestión de Actividades->Mantenimiento de Actividades->Alta Individual Actividad Refacturación->Tratamiento Individual Actividad R...

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cerrar Cancelar Guardar Buscar SS Buscar PM Obtener Lecturas... Edición... Mostrar... Insertar... Ayuda Corrección...

Sector Suministro

Sector Suministro: 071542679-01

Dirección: BALTIMORE, 1628, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Desde: 24/03/2015 Hasta: 24/04/2015

Comprobar Anomalías Lectura

Estimación Consumo

Calcular Lectura a partir Consumo

Calcular Consumo a partir Lectura

<< >> Puntos de Medida

Dirección	Secuencia	Descripción Punto Medida	Acceso
BALTIMORE, 1628, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO	2010		BALTIMORE 1628 0

* << >> Lecturas / Consumos - Edición Valor Lectura

Núm.	Núm.	Estado	Lecturas	Consumo	Anterior	Hora	Anterior	Actual	Hora	Actual	Medido	Medido	Consumo	Medido	Consumo para	Consumo	Est.	Enviar	Revertir
2416852		Facturada	Ciclo	Volumen	24/03/2015 00:00		570	24/04/2015 11:49		591	24,00 m3		60,00 m3		60,00 m3		☐	☐	☐

Ingresar en el comentario el aporte de cliente o la OT que generó la modificación.
Posteriormente *Guardar / Cerrar / Factura*.

Version Prod - Gestión de Actividades->Mantenimiento de Actividades->Alta Individual Actividad Refacturación->Tratamiento Individual Actividad R...

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos **indra**

X Cerrar Guardar

Detalle de la cuenta

* Cuenta: 011595964 Activa Arrendat: Dirs.Disp.: Service - BALTIMORE, 1628, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Cliente: BRITO, ZULEMA Cédula de Id: 1.295.302-7 Gestor: Nvl. Crédito: 05- 000

Dirección: BALTIMORE, 1628, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Selección Factura

Desde: 25/03/2015 Hasta: 24/04/2015 **IMPORTE A FACTURAR: 617,15**

Tipo Fecha Vto.: Vencimiento según parámetro del sisten Fecha Vto.: 22/05/2015

Resultados Búsqueda de Facturas

Resultados Cálculo Anomalías detectadas Factura Disputada.

Facturas

Desde	Hasta	Concepto Facturación	Descripción	Tipo Concepto	Importe	Se aplica	Cambio	Tipo Prorratio	Inf
25/03/2015	24/04/2015	CONCAFI001	Cargo Fijo Agua Potable	Cargo Fijo	235,16	☐	☐	Sin Prorratio	
25/03/2015	24/04/2015	CONCSMO001	Consumo Mínimo Agua Potable (5 Agua		0,00	☐	☐	Sin Prorratio	
25/03/2015	24/04/2015	CONCSMO002	Consumo Mínimo Agua Potable (1 Agua		0,00	☐	☐	Sin Prorratio	
25/03/2015	24/04/2015	CONCSMO003	Consumo Agua Potable Básico Agua		381,99	☐	☐	Sin Prorratio	
25/03/2015	24/04/2015	CONCSMO005	Consumo Agua Potable Exceden/Agua (Excedente)		0,00	☒	☐	Sin Prorratio	
25/03/2015	24/04/2015	CONCSMO006	Prorratio Gasto Red Interna Agua		0,00	☐	☐	Sin Prorratio	

Detalle Factura

Desde	Hasta	Base	Unidad	Tipo Consumo	Factor Bloque	Tipo Bloque	Importe Detalle
25/03/2015	24/04/2015	2,00			117,58		235,16

Por último, continuar con el tratamiento de los demás componentes de la factura.

PRORRATEO DE LECTURAS:

Para calcular la lectura de un periodo de acuerdo al aporte de un cliente o de una OT fuera de la fecha de toma de lectura se procede calculando la suma de metros gastados (diferencia entre lectura aportada y última lectura real) y se dividen entre la cantidad total de días en que se consumieron. El resultado es el gasto diario, luego este valor se multiplica por la cantidad de días del periodo correspondiente.

BONIFICACIÓN POR PÉRDIDA INVISIBLE Y VISIBLE / INVISIBLE:

En la pantalla de refacturación se seleccionará *Pérdida Invisible* o *Pérdida Visible e Invisible* según corresponda.

Version Prod - Gestión de Actividades->Mantenimiento de Actividades->Alta Individual Actividad Refacturación->Tratamiento Individual

Información de Cuenta y Servicio

Cuenta: 019691573 Activa Arrendat: Dirs.Disp.: Service - RUTA 8 LAVALLEJA GENERAL 7161,MONTEVIDEO,MONTEV

Cliente: COOPERTATIVA DE PREOCUCCION PUNTA DE RIEL RUT: 21-5252860 Gestor: ☒ Nvl. Crédito: 03-000

Dirección: RUTA 8 LAVALLEJA GENERAL 7161,MONTEVIDEO,MONTEVIDE 251-48425

Información Contratos/Servicios

Contrato: 2858676 Servicio: Agua Regulada Esquema Tarifa: 0051TTAR S1 - COM. MONT.INT.

Estado Servicio: Vigente Tipo Servicio: Servicio Agua

Suministro: 53812153 Dirección: RUTA 8 LAVALLEJA GENERAL 7161,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO Segmento: Gran Comercio

Suministro: 053812153- Tipo Servicio/Tarifa: Servicio Agua Medida Sector: Agua

Fechas Facturación

Desde: 21/03/2015 Hasta: 22/04/2015 Puesta al Cobro: En Ciclo

Tipo Fecha Vto.: Vencimiento según parámetro del sisten Fecha Vto.: 14/05/2015

Ajustes

Pérdida Invisible: ☒ Pérdida Visible e Invisible: ☐

Enviar a promedio: ☐ Consumo Mensual: 0

Consumos/Demandas | Lista elementos facturación | Actividades

Tipo Consumo	Grupo Consumo	Desde	Hasta	Consumo	Unidad
Volumen Agua	Agua	21/03/2015	22/04/2015	48,00	m3

Posteriormente, al clicar Factura siempre verificar si la bonificación fue aplicada y calculada correctamente de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Tarifas y Facturación.

SELECCIONAR LECTURAS NO USADAS PARA ESTIMAR

Este procedimiento se utiliza para que, al realizar el cálculo del promedio del suministro, no se tomen en cuenta el consumo de determinados meses, que pudiera haber sido producto de acciones no imputables al cliente.

Version Prod - Gestión de Actividades->Mantenimiento de Actividades->Alta Individual Actividad Refacturación->Tratamiento Individ...

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cerrar Cancelar Guardar Buscar SS Buscar PM Obtener Lecturas... Edición... Mostrar... Insertar... Ayuda

Sector Suministro

Sector Suministro: 071542679-01

Dirección: BALTIMORE, 1628, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Desde: 24/03/2015 Hasta: 24/04/2015

Selección de lecturas no usadas para estimar

Editar Valores Lectura

Editar Consumos a Facturar

Editar Ajustes/Consumos no Medidos

Administrar Lecturas

<< >> Puntos de Medida

Dirección	Secuencia	Descripción Punto Medida
BALTIMORE, 1628, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO	2010	BALTIMORE 1628

<< >> Lecturas / Consumos

Núm.	Núm.	Estado	Lecturas	Consumo	Anterior	Hora	Anterior	Actual	Hora	Actual	Medido	Medido	Consumo	Medida Consumo
2416852		Facturada	Ciclo	Volumen	24/03/2015	00:00	570	24/04/2015	11:49	630	60,00	m3	60,00	m3

Se cliquea el período correspondiente en la columna *No tomadas para realizar la estimación*.

Version Prod - Readings Maintenance

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cerrar Cancelar Guardar Buscar SS Buscar PM Obtener Lecturas... Edición... Mostrar... Insertar... Ayuda Corrección...

Sector Suministro

Sector Suministro: 2721217-01

Dirección: YRIGOYEN,HIPOLITO,1908,01,BIS,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO

Desde: 01/10/2014 Hasta: 21/05/2015

<< >> Puntos de Medida

Dirección	Secuencia	Descripción Punto Medida	Acceso
YRIGOYEN,HIPOLITO,1908,01,BIS,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO	1930	Punto de Medida Estandar	

<< >> Lecturas / Consumos

r	Actual	Hora	Actual	Medido	Medido	Consumo	Medida Consumo	Consumo para	Consum	Est.	Enviar	fuera	Vuelta	Auto	Lectura	Comentarios	Código No Lectura	No
224	08/05/2015	12:46	249	25,00	m3	25,00	m3	25,00	m3								<None>	
218	08/04/2015	13:40	224	6,00	m3	6,00	m3	6,00	m3								<None>	
213	06/03/2015	00:26	218	5,00	m3	5,00	m3	5,00	m3								<None>	
198	05/02/2015	12:24	213	15,00	m3	15,00	m3	15,00	m3								Esfera Sucia	
192	06/01/2015	00:00	198	6,00	m3	6,00	m3	6,00	m3								<None>	
187	04/12/2014	11:44	192	5,00	m3	5,00	m3	5,00	m3								Esfera Empañada	
181	05/11/2014	12:18	187	6,00	m3	6,00	m3	6,00	m3								<None>	
174	03/10/2014	11:07	181	7,00	m3	7,00	m3	7,00	m3								<None>	

INSERTAR AJUSTE DE CONSUMO

Posicionarnos en el período que vamos a insertar el ajuste y seleccionar *Insertar / Insertar Ajuste Consumo*

Version Prod - Selección Actividades Refacturación->Tratamiento Individual Actividad Refacturación->Facturación Online->Readings Maint

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

X Cerrar Cancelar Guardar Buscar SS Buscar PM Obtener Lecturas... Edición... Mostrar... **Insertar...** Ayuda Corrección

Sector Suministro

Sector Suministro: 084681565-01

Dirección: LONGFELLOW, 1865, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Desde: 27/02/2015 Hasta: 31/03/2015

<< >> Puntos de Medida

Dirección	Secuencia	Descripción Punto Medida	Ac
LONGFELLOW, 1865, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO	1030	LONGFELLOW 1865	

<< >> Lecturas / Consumos

Núm.	Núm.	Estado	Lecturas	Consumo	Anterior	Hora	Anterior	Actual	Hora	Actual	Medido	Medido	Consumo	Medida Consumo para	Ans
1	077658	Facturada	Ciclo	Volumen	27/02/2015	00:00	601	31/03/2015	10:07	628	27,00	m3	27,00	m3	27,00

Luego seleccionar *Edición / Editar Ajustes/Consumos No Medidos*

Version Prod - Selección Actividades Refacturación->Tratamiento Individual Actividad Refacturación->Facturación Online->Readings Maint

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

X Cerrar Cancelar Guardar Buscar SS Buscar PM Obtener Lecturas... **Edición...** Mostrar... Insertar... Ayuda Corrección

Sector Suministro

Sector Suministro: 084681565-01

Dirección: LONGFELLOW, 1865, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Desde: 27/02/2015 Hasta: 31/03/2015

<< >> Puntos de Medida

Dirección	Secuencia	Descripción Punto Medida	LONGFELLOW 1865
LONGFELLOW, 1865, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO	1030		

<< >> Lecturas / Consumos

Núm.	Núm.	Estado	Lecturas	Consumo	Anterior	Hora	Anterior	Actual	Hora	Actual	Medido	Medido	Consumo	Medida Consumo para	Ans
2	077658	Disponibile	Ajuste Co	Volumen	27/02/2015	00:00		31/03/2015	10:07		0,00	m3	0,00	m3	0,0
1	077658	Facturada	Ciclo	Volumen	27/02/2015	00:00	601	31/03/2015	10:07	628	27,00	m3	27,00	m3	27,0

Ingresar los m3 en positivo o negativo según corresponda, en la columna *Consumo para facturar*.

Version Prod - Selección Actividades Refacturación->Tratamiento Individual Actividad Refacturación->Facturación Online->Readings Maintenance

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

X Cerrar X Cancelar X Guardar X Buscar SS X Buscar PM X Obtener Lecturas... X Edición... X Mostrar... X Insertar... X Ayuda Corrección...

Sector Suministro

Sector Suministro: 084681565-01

Dirección: LONGFELLOW, 1865, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Desde: 27/02/2015 Hasta: 31/03/2015

<< >> Puntos de Medida

Dirección	Secuencia	Descripción Punto Medida	Acceso
LONGFELLOW, 1865, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO	1030		LONGFELLOW 1865

<< >> Lecturas / Consumos - Edición Consumo

Núm.	Núm.	Estado	Lecturas	Consumo	Anterior	Hora	Anterior	Actual	Hora	Actual	Medido	Medido	Consumo	Unidades	Consumo para facturar	Est.
2077658		Disponibile	Ajuste Co	Volumen /	27/02/2015	00:00		31/03/2015	10:07			0,00 m3	0,00 m3		-27,00 m3	
1077658		Facturada	Ciclo	Volumen /	27/02/2015	00:00	601	31/03/2015	10:07	628		27,00 m3	27,00 m3		27,00 m3	

Posteriormente el ajuste podrá visualizarse en la Carpeta del cliente de esta manera:

d - Carpeta Suministro

Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Atrás Adelante Imprimir

89934

ZANGANO, 790, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

01/01/1930 Fecha Fin 00/00/0000

[Suministro | Servicios Contratados | Ordenes Trabajo]

[Detalle Sector Suministro | Servicios Contratados | Lecturas | Historico de Consumo | Anomalias Consumo/Medidor]

por Sector Suministro)

Núm.Medidor	Tipo Lectura	Tipo Consumo	Desde	Hasta	Anterior	Actual	Estimada	Negativa	Medido	Unidades	Corregido	Unidades	A Facturar	Unidades	Estado
85447	Ajuste Consumo	Volumen Agua	24/03/2015	24/04/2015	714.00	765.00			Q	0.00 m3	0.00 m3	-22.00 m3			Dispo
	Ciclo	Volumen Agua	24/03/2015	24/04/2015	714.00	765.00			Q	51.00 m3	51.00 m3	51.00 m3			Factu
		Volumen Agua	23/02/2015	24/03/2015	708.00	714.00			Q	6.00 m3	6.00 m3	6.00 m3			Factu
	Ajuste Consumo	Volumen Agua	23/02/2015	24/03/2015					Q	0.00 m3	0.00 m3	22.00 m3			Dispo
	Ciclo	Volumen Agua	21/01/2015	23/02/2015	679.00	708.00			Q	29.00 m3	29.00 m3	29.00 m3			Factu
		Volumen Agua	22/12/2014	21/01/2015	651.00	679.00			Q	28.00 m3	28.00 m3	28.00 m3			Factu

ESTIMACIÓN POR MEDIDOR ROTO, PARADO O INVERTIDO

En estos casos se deberá seleccionar la opción *Edición / Editar Consumos a Facturar*.

Version Prod - Gestión de Actividades->Mantenimiento de Actividades->Alta Individual Actividad Refacturación->Tratamiento Indiv

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cerrar Cancelar Guardar Buscar SS Buscar PM Obtener Lecturas... Edición... Mostrar... Insertar... Ayu

Sector Suministro

Sector Suministro: 071659754-01

Dirección: GIRALT,LUIS, 1121, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Desde: 23/02/2015 Hasta: 24/03/2015

Seleccionar lecturas no usadas para estimar
 Editar Valores Lectura
Editar Consumos a Facturar
 Editar Ajustes/Consumos no Medidos
 Administrar Lecturas

<< >> Puntos de Medida

Dirección	Secuencia	Descripción Punto Medida
GIRALT,LUIS, 1121, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO	510	LUIS GIRALT

< >

<< >> Lecturas / Consumos

Núm.	Núm.	Estado	Lecturas	Consumo	Anterior	Hora	Anterior	Actual	Hora	Actual	Medido	Medido	Consumo	Medida Consum
3103730	Consumo A	Ciclo	Volumen	24/03/2015 00:00	3.531	24/04/2015 10:16	3.731	200,00m3	200,00m3					
4103730	Facturada	Ciclo	Volumen	23/02/2015 00:00	3.523	24/03/2015 22:29	3.531	8,00m3	8,00m3					

Luego seleccionamos *Ayuda Corrección / Estimación Consumo / Calcula Lectura a partir Consumos / Comprobar Anomalías Lectura / Guardar / Factura.*

Version Prod - Gestión de Actividades->Mantenimiento de Actividades->Alta Individual Actividad Refacturación->Tratamiento Individual Actividad R...

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cerrar Cancelar Guardar Buscar SS Buscar PM Obtener Lecturas... Edición... Mostrar... Insertar... Ayuda Corrección...

Sector Suministro

Sector Suministro: 071659754-01

Dirección: GIRALT,LUIS, 1121, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Desde: 23/02/2015 Hasta: 24/03/2015

Comprobar Anomalías Lectura
Estimación Consumo
 Calcula Lectura a partir Consumos
 Calcula Consumo a partir Lectura

<< >> Puntos de Medida

Dirección	Secuencia	Descripción Punto Medida	Acceso
GIRALT,LUIS, 1121, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO	510	LUIS GIRALT	1121 0

< >

<< >> Lecturas / Consumos - EdiciónValor Consumo

Núm.	Núm.	Estado	Lecturas	Consumo	Anterior	Hora	Anterior	Actual	Hora	Actual	Medido	Medido	Consumo	Medida Consumo para	Consum	Est.	Enviar vuelta	Vuel
3103730	Consumo A	Ciclo	Volumen	24/03/2015 00:00	3.531	24/04/2015 10:16	3.731	200,00m3	200,00m3	200,00m3								
4103730	Facturada	Ciclo	Volumen	23/02/2015 00:00	3.523	24/03/2015 22:29	3.531	8,00m3	8,00m3	8,00m3								

FACTURAR A PROMEDIO POR PÉRDIDA EN MEDIDOR (RD 1366/2012)

Este tipo de ajuste puede ser realizado únicamente por las personas que tengan el rol de Supervisor. Para ello se debe, en la pantalla de refacturación habilitar el rol *Supervisor / Enviar a promedio / ingresar los metros cúbicos a cobrar / Factura.*

Version Prod - Gestión de Actividades->Mantenimiento de Actividades->Alta Individual Actividad Refacturación->Tratamiento Indiv

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cerrar Actualizar Factura Corregir Consumo y Lecturas **Supervisor**

Información de Cuenta y Servicio

Cuenta: 026611422 Activa Arrendat: Dirs.Disp.: Service - LASAGNA,LUIS 6085,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO

Cliente: ARAUJO GUSTAVO MARZIO Cédula de Id: 1.776.196-0 Gestor: Nvl. Crédito 06- 004

Dirección: LASAGNA,LUIS 6085,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO 099-178925

Información Contratos/Servicios

Contrato: 3460318 Servicio: Agua Regulada Esquema Tarifa: 0011TTAR 11 - FAM. MONT. ANT.

Estado Servicio: Vigente Tipo Servicio: Servicio Agua

Suministro: 2936915 Dirección: LASAGNA,LUIS 6085,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO Segmento: Unifamiliar

Suministro: 2936915-01 Tipo Servicio/Tarifa: Servicio Agua Medida Sector: Agua

Fechas Facturación

Desde: 25/02/2015 Hasta: 26/03/2015 Puesta al Cobro: En Ciclo

Tipo Fecha Vto.: Vencimiento según parámetro del sisten Fecha Vto.: 27/05/2015

Ajustes

Pérdida Invisible: Pérdida Visible e Invisible: Enviar a promedio: ☒ Consumo Mensual: 15

Consumos/Demandas Lista elementos facturación Actividades

Tipo Consumo	Grupo Consumo	Desde	Hasta	Consumo	Unidad
Volumen Agua	Agua	25/02/2015	26/03/2015	34,00	m3

El ajuste podrá visualizarse de la siguiente manera:

Version Prod - Gestión de Actividades->Mantenimiento de Actividades->Alta Individual Actividad Refacturación->Tratamiento Individual Actividad R..

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cerrar

ARAUJO , GUSTAVO MARZIO
 LASAGNA,LUIS, 6085
 Entre GALILEO y GUERRA,GORNELIO
 LEZIGA MELILLA, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO
 P: 423472
 R: R08MVDC08, I: R08I068MVD08068, S: 440

Ref. Cobro: 167335356

NC / E-TICKET
 A 314467 CRÉDITO
 VENCE: 27/05/2015

CONSUMIDOR FINAL
 17761960 ARAUJO GUSTAVO MARZIO C.I. UY

TARIFA: LASAGNA,LUIS 6085,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO

UNIDADES:

DIAMETRO:

SANEAM:

INGENIO: 26611422 13/05/2015 27/05/2015

CV-Ajuste de Facturación (G)	1.186,41
Ajuste por Redondeo	-0,42

RECLAMACIÓN / REFACTURACIÓN DE CFE CON CRÉDITO APLICADO

En caso de tener un crédito aplicado en una factura, al comenzar con el proceso de Refacturación, nos aparece el siguiente mensaje:

“NO EXISTE CREDITO PENDIENTE DE APLICAR MAYOR O IGUAL QUE EL MONTO TOTAL DE LA FACTURA NEGATIVA”

Version Prod - Gestión de Actividades -> Mantenimiento de Actividades -> Alta Individual Actividad Refacturación

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cerrar OK OK y Tratamiento Buscar Facturas Filtrar Facturas

Detalle de la cuenta

Cuenta: 019664727 Activa Arrendat: Dirs.Disp.: Service - PASO DE LA ESPAÑOLA,CAMI 5414,,MONTEVIDEO,MONT

Cliente: JUAREZ GARCIA, LAURA PATRICIA Cédula de Id: 4.280.197-9 Gestor: Nvl. Cr

Dirección: PASO DE LA ESPAÑOLA,CAMI 5414,,MONTEVIDEO,MONTVEIL 222-70350

Información Actividad Refacturación

Motivo: Reclamo para Análisis Importe Disputad: 0,00 Fecha Est. Resolución:

Comentarios: a espera de ot Estado:

Fechas Búsqueda: Fechas Facturación Fecha Generación: 29/12/2014 Hasta: 28/0

Resultado Búsqueda Facturas

Filtrar resultados por: Tipo Factu: <Todos>

Version Prod - Información.

No existe crédito pendiente de aplicar mayor o igual que el monto total de la factura negativa.

Aceptar

Recalc.	Fecha	Número Componente	Tipo	Serie	Núm. Factura	Fecha de	Tipo Fecha Yto.	Tipo Factura	Tipo Facturación
1	19/01/2015	15012388919	e-ticket	A	6317638	04/02/2015		Factura Servicio ContCiclo	
2	19/01/2015	15012433066	e-ticket	A				Ajuste por Redondeo Ciclo	
3	19/02/2015	15022363066	e-ticket	A	7357462	06/03/2015		Factura Servicio ContCiclo	
4	19/02/2015	15022460519	e-ticket	A				Ajuste por Redondeo Ciclo	
5	20/03/2015	15032631130	e-ticket	A	8417507	06/04/2015		Factura Servicio ContCiclo	
6	20/03/2015	15032729582	e-ticket	A				Ajuste por Redondeo Ciclo	

V V

Facturas Disputadas

Recalc.	Fecha	Número Componente	Tipo	Serie	Núm. Factura	Fecha de	Tipo Fecha Yto.	Tipo Factura	Tipo Facturación
1	22/04/2015	15042685612	e-ticket	A	9496644	08/05/2015		Factura Servicio ContCiclo	
2	22/04/2015	15042803147	e-ticket	A				Ajuste por Redondeo Ciclo	
3	22/04/2015	15042685613	NC / e-ticket	A	297128	08/05/2015		Factura Servicio ContCiclo	

En estos casos se debe primero anular el crédito por *Menú / Cobros / Búsqueda de pagos* y completar los campos solicitados. Tener presente la fecha de aplicado el crédito.

Version Prod - Búsqueda Pagos

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cerrar Buscar Anulación

Criterios Búsqueda Pagos

Nivel Organización: MONTEVIDEO Oficina Comercial: <Todos> Empleado: <Todos>

Método Pago: Aplicacion Credito Origen Pago: Cobros Automáticos Código Batc: Secuencia:

Cuenta: 019664727

Rango Fechas: Desde 01/04/2015 Hasta 28/04/2015

Rango Monto: Desde 0,00 Hasta: 0,00

Resultados pago

Fecha Pago	Origen Pago	Localización Pago	Usuario	Método Pago	Referencia	Importe Total	Comentarios	Tipo Co
24/04/2015	Cobros Automáticos			Aplicacion Credito		1291,00		

Datos Pago

# Cuenta	Cliente	Tipo	Serie	Núm. Factura	Importe Aplicado	Importe Crédito
019664727	JUAREZ GARCIA, LAURA PATRICIA	e-ticket	A	9496644	1291,00	

Luego estamos en condiciones de continuar con el procedimiento de reclamar o refacturar el CFE.

SELECCIÓN DE TIPO DE FECHA DE VENCIMIENTO EN REFACTURACIONES:

a) Vencimiento de la factura original: Este tipo de vencimiento es utilizado cuando tenemos el CFE reclamado y no corresponde refacturar.

b) Vencimiento según parámetro del sistema: Este tipo de vencimiento es utilizado en los siguientes casos:

- Cuando hay que refacturar por cualquier motivo
- En los casos en que si bien no corresponde refacturar y la factura está paga, al rechazar se deberá poner este vencimiento para que no genere multas ni recargos.
- Si el cliente está adherido a Débito Bancario, se debe poner nueva fecha para que vaya a la remesa.
- En los casos en que no corresponde refacturar pero la Administración demora tiempos excesivos en su respuesta al cliente.

c) **Vencimiento en el día de la refacturación:** Este tipo de vencimiento es utilizado cuando después de cerrar el reclamo se insta al cliente a realizar alguna acción, como por ejemplo contratar o dar la baja del servicio.

Version Prod - Gestión de Actividades->Mantenimiento de Actividades->Tratamiento Individual Act

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cerrar Actualizar Factura Corregir Consumo y Lecturas

Información de Cuenta y Servicio

Cuenta: 011623378 Activa Arrendat: Dirs.Disp: Service - ZUBIRIA,ALBERTO 1122,MONTEVIDEO,MONTEV
 Cliente: LARROSA MARIA ELBIA Cédula de Id: 1.168.128-1 Gestor: ☐
 Dirección: ZUBIRIA,ALBERTO 1122,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO 235-53185

Información Contratos/Servicios

Contrato: 1549175 Servicio: Agua Regulada Esquema Tarifa: 0011TTAR 11- RESID. MONT./INT.
 Estado Servicio: Vigente Tipo Servicio: Servicio Agua
 Suministro: 71672286 Dirección: ZUBIRIA,ALBERTO 1122,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO Segmento:
 # Suministro: 071672286 Tipo Servicio/Tarifa: Servicio Agua Medida Sector:

Fechas Facturación

Desde: 30/05/2017 Hasta: 28/06/2017 Puesta al Cobro: En Ciclo Fecha Vto: 00/00/0000
 Tipo Fecha Vto. Ajustes: Pérdida Invisible ☐ Enviar a promedio ☐

Consumos/Demandas

Lista: **Vencimiento de la factura original**
 Vencimiento en el día de la refacturación
 Vencimiento según parámetro del sistema

Grupo Consumo	Desde	Hasta
Volumen Agua	30/05/2017	28/06/2017

CARGOS VARIOS

Usamos esta acción cuando necesitamos agregar un nuevo componente a la factura ya sea para facturar o ajustar importes. Por ejemplo: realizar ajuste manual por pérdida invisible, discriminación de consumo, entre otros.

Hacer clic en *Añadir Cargos* y Seleccionar el componente:

Version PreProd - Gestión de Actividades->Mantenimiento de Actividades->Facturación Cargos Varios

Cuenta: 011285772 Activa Arrendat: ☐ Dirs.Disp.: Service - SIETE CERROS,CAMINO, 7762, A, MONTEVIDEO, MONTEVID

Cliente: ABELLA RODRIGUEZ, LEONARDO FABIAN Cédula de Id: 1.890.111-1 Gestor: ☐ Nvl. Crédito: 06- 000

Dirección: SIETE CERROS,CAMINO, 7762, A, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Información Facturación

Servicio Contratado: Agua Regulada Fecha Activación: 07/08/2015

Dirección: Puesta al Cobro:

Lista Cargos Impuestos y Exenciones

Nombre CV	Descripción CV	Compleja	Modif.	Cantidad	Unidad	Precio	Anulación	Im
-----------	----------------	----------	--------	----------	--------	--------	-----------	----

Version PreProd - Gestión de Actividades->Mantenimiento de Actividades->Facturación Cargos Varios->Selección Tipos Cargo Va

Selección Tipos Cargo Varios

Tipo Cargo Vario: <Todos> Sector: Agua

Proveedor: <Todos> Entrada Vigor: 07/08/2015

Entidad Geográfica:
 Estado: URUGUAY
 Departamen: MONTevideo
 Ciudad: MONTevideo

Resultado Búsqueda Tipos Cargos Varios

eleccionad	Tipo Cargo Vario	Nombre CV	Descripción CV	Módulo Cálculo
☒	Otros Cargos Varios	Ajuste por Estimacion Consumo	Ajuste por Estimacion Consumo	Importe Fijo
☐	Otros Cargos Varios	Ajuste por Estim Consumo (IVA)	Ajuste por Estimacion Consumo con IVA	Importe Fijo
☐	Otros Cargos Varios	Ampl. Definitiva Agua (Coop)	Ampliación Definitiva Agua (Cooperativas)	(OSE) - Importe Fijo en URs
☐	Otros Cargos Varios	Ampl. Definitiva Saneam (Coop)	Ampliación Definitiva Saneamiento (Cooperativas)	(OSE) - Importe Fijo en URs
☐	Otros Cargos Varios	Bonific. Dec. Xxxx	Bonificación Decreto XXXX/2015	Importe Fijo
☐	Otros Cargos Varios	Bonific. Dec. Xxxx Cargo Fijo	Bonificación Decreto XXXX/2015 Cargo Fijo	Importe Fijo
☐	Otros Cargos Varios	Bonific. Dec. Xxxx C. Fijo (G)	Bonificación Decreto XXXX/2015 Cargo Fijo (G)	Importe Fijo
☐	Otros Cargos Varios	Bonific. Dec. Xxxx Cargo Var.	Bonificación Decreto XXXX/2015 Cargos Varios	Importe Fijo

Completar *Valor* y seleccionar tipo de puesta al cobro.

Version PreProd - Gestión de Actividades->Mantenimiento de Actividades->Facturación Cargos Varios

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cerrar OK Añadir Cargos Eliminar Cargo Insertar Intervalo Eliminar Intervalo F.E. Deshab. Ctrl.

Cuenta: 011285772 Activa Arrendat. Dirs.Disp. Service - SIETE CERROS,CAMINO, 7762, A, MONTEVIDEO, MONTEVID
 Cliente: ABELLA RODRIGUEZ, LEONARDO FABIAN Cédula de Id. 1.890.111-1 Gestor Nvl. Crédito 06- 000
 Dirección: SIETE CERROS,CAMINO, 7762, A, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Información Facturación

Servicio Contratado: Agua Regulada Fecha Activación: 07/08/2015
 Dirección: Puesta al Cobro En Ciclo En Ciclo Fuera de Ciclo Inmediata

Lista Cargos Impuestos y Exenciones

Nombre CV	Descripción CV	Compleja	Modif.	Cantidad	Unidad	Importe Fijo
Ajuste por Estimacion Consum	Ajuste por Estimacion Consumo	☒	☒	0,00	\$	-100,00

Módulo Cálculo: Importe Fijo

Parámetros

Nombre Parámetro	Descripción Parámetro	Modif. MC	Modif. CV	Valor
Importe	Importe	☒	☒	-100,00 \$

Guardar y Aceptar.

COMUNICACIÓN DE SALIDA

La Comunicación de Salida es la respuesta que se le brinda al cliente al resolver un reclamo o solicitud.

A. COMUNICACIÓN DE SALIDA POR DENTRO DE LA ACTIVIDAD

Al definir la acción Comunicación de Salida se despliega la siguiente pantalla que es el alta de la Comunicación de Salida, en la cual están los datos de quien generó la misma, datos del cliente y la descripción de la Comunicación de Salida. Hacer click en “Guardar” y “Aceptar”.

Version Prod - Gestión de Actividades->Mantenimiento de Actividades->Alta Comunicación de Salida

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cerrar Guardar Resolver Supervisor

Cliente: FIRPO MARIO DANIEL Cédula de Id: 2.841.657-6 Account Manager: ☐ Credit S...

Dirección: COSIO,PEDRO 2043,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO 099-672457 - @

Cuenta: 028110484 Activa Addresses: Service - COSIO,PEDRO 2043,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO

Datos Contacto

Tipo Llamada: Reclamaciones Generación Alerta: ☐ 30/07/2015 OFC MONTEVIDEO

Tipo Contacto: Información situación reclamación

Agente: MOREIRA, MARIA CECILIA

Cliente Autoriz.: FIRPO MARIO DANIEL

Prioridad: Alta

Módulo: ATENCION CLIENTE

Fecha Propuesta: 30/07/2015 11:19:54 Fecha Limite: 00/00/0000

Comentarios: Se factura al cliente costo por ensayo de medidor ya que el n° 7138966 confirma que medidor funciona correctamente

Version Prod - Información.

La Comunicación de Salida se ha generado con éxito.

Aceptar

Luego de realizar las acciones y comunicación correspondiente, se debe cerrar la actividad como Procedente o Improcedente según corresponda.

En caso de realizarse Refacturaciones dentro de la actividad, la misma se cerrará automáticamente, por lo tanto, la comunicación de salida deberá generarse de forma “manual”.

B. COMUNICACIÓN DE SALIDA “MANUAL”

OPERATIVA SGC: Menú / Contactos cliente / Pool Comunicaciones Salida / Crear / Tipo Llamada: Comunicación de salida / Tipo contacto: Respuesta al cliente / Ingresar comentario / Guardar

Version Prod - Alta Comunicación de Salida

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cerrar Guardar Resolver Supervisor

Cliente BRITO, ZULEMA Cédula de Id. 1.295.302-7 Account Manager ☐ Credit Score 05-000

Dirección BALTIMORE, 1628, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Cuenta 011595964 Activa Addresses Service - BALTIMORE, 1628, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Datos Contacto

Tipo Llamada Comunicación de Salida

Tipo Contacto Respuesta al Cliente

Generación Alerta ☐

08/05/2015

OFC MONTEVIDEO

Agente BENAPRES, GISEL

Cliente Autoriz. BRITO, ZULEMA

Prioridad Alta

Módulo ATENCION CLIENTE

Fecha Propuesta 08/05/2015 16:30:10 Fecha Limite 08/05/2015

Comentarios Informar al cliente que se procedió a ajustar a lectura 591 según aporte de cliente quedando para abonar \$ 617 y v

En los casos que no esté habilitado el tipo contacto “Respuesta al cliente” ir por: *Menú / Cliente / Mantenimiento Cliente / Modificar Cliente / Gestor: seleccionar “No personalizada” / Guardar.*

Version Prod - Mantenimiento Clientes->Mantenimiento Clientes

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cancelar Guardar Modificar Documento... Modificar Tercero CDU Carta

Apellido/Razón Social BENAPRES Número Cliente 1058858

Nombre GISEL

Segundo Apellido MESTRE

Gestor No personalizada

Tipo No personalizada

Fecha de Nacimiento Personalizada Sexo Mujer

Persona Jurídica ☐

Opera Como

Tfno. Principal 250-73017

Email Principal

Fallecido ☐

Datos Generales Nivel Crédito

Dirección Limpiar

Calle CORRIENTES Número 4375 Dupl. Padrón

Codificada ☒ Tipo Direcc. Calle

Luego se podrá crear la Comunicación de Salida.

Luego de haber efectuado la comunicación de salida deberá resolverse la misma procedente o improcedente según corresponda.

ENSAYO DE MEDIDOR

El ensayo de medidor puede o no ser solicitado por cliente y se genera dentro de la actividad.

Se generarán órdenes de trabajo diferentes si el ensayo es a solicitud del cliente o no: OC Ensayo Medidor Sitio Solic. Por Cliente u OC Ensayo Medidor en Sitio respectivamente.

IMPORTANTE: En caso de Ensayo a solicitud de cliente informarle al mismo que si el resultado del ensayo da Normal, deberá asumir el costo de este trabajo (UR 2,22) e ingresar un comentario en la actividad dejando plasmado que se brindó esta información.

Version Prod - Gestión de Actividades->Mantenimiento de Actividades->Generación Orden de Trabajo

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

X Cerrar OK Buscar Tipo OT Buscar Punto Actuación Cita Previa

Criterios de selección

Empresa: OSE Sector: < ALL > Punto de Actuación:

Lista Tipos Ordenes de Trabajo **Lista de Acciones**

Filtro: ENSAYO

Código	Descripción	Sector	
0004TPDMA	OC ENSAYO MEDIDOR EN SITIO	Agua	OSE
0005TPDMA	OC ENSAYO MEDIDOR SITIO SOLIC POR	Agua	OSE
OCRETENSAY	OC RETIRAR MEDIDOR PARA ENSAYO	Agua	OSE

Dirección **Limpiar**

Calle: PSJE X (EL VIÑEDO) Número: 21 Dupl.: Padrón:

Nombre Casa: C.P.: - Núm.Unic: T.Calle:

Solar: Manzana: T.Unidad:

Entre Calle: VARSOVIA y Calle: Limpiar

País: URUGUAY Departamento: MONTEVIDEO Ciudad: MONT

Barrio: PUNTA RIELES Zona: CENTRO Referencia:

Datos Generales **Cliente** **Atributos**

Cuenta: 011312535 Activa Arrendatario: Limpiar Dirs.Disp.: Service - PSJE X (EL VIÑEDO) 21,MONTE

Seleccionar y detallar los datos en el campo de Datos Generales, para completar el proceso y generar la Orden de Trabajo.

IMPORTANTE: En los casos de cuentas con servicio de Telemedida o Infrarrojo, no se podrán enviar Ensayos de medidor.

Indicador de servicio con Telemedida:

Version Prod - Carpeta Cliente

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cerrar Atrás Adelante Imprimir

Cliente DEMAESTRI FERNANDEZ, VERONICA Cédula de Id 2.875.844-7 Account Manager ☐ Credit Score 00-00

Dirección BRITO DEL PINO, GENER 1239, 101, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO 099-237952 - @

Cuenta 027885367 Activa  Addresses Service - BRITO DEL PINO, GENERAL 1239, 04, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

[Cliente | **Cuentas** | Saldo | Solicitudes Servicio / Ordenes Trabajo / Avisos | Ventas | Actividades | Irregularidades | Expedientes | Detalle | **Resumen** | Facturas | Depositos/Fiadores | Impagados | Cuotas | Pagos Erroneos | Refacturación | Anomalías]

Resumen

Indicadores de la Cuenta

Incobrable	X	Pago Fijo Mensual	X	Bancarrota	X
Antigüedad Deuda	Actual	31-60	61-90	Mas de 90	
	0.00	0.00	0.00	0.00	
Creditos	No Aplicados	No Aplicados por Planes Asistencia			No Recla
	0.00	0.00			
Saldos	No puesto al cobro	Cargos Pendientes	Largo Plazo	En Conformes	

Núm.Suminst 184878708

Dirección BRITO DEL PINO,GENERAL 1239,04,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO

Fecha Inicio 11/11/2008 Fecha Fin 00/00/0000

[\[Suministro \]](#) [\[Servicios Contratados \]](#) [\[Ordenes Trabajo \]](#)[\[Detalle Sector Suministro \]](#) [\[Servicios Contratados \]](#) [\[Lecturas \]](#) [\[Historico de Consumo \]](#) [\[Anomalias Con \]](#)**Detalle Sector Suministro**☐ **Detalle Sector Suministro**

Numero Sector Suministro 184878708-01

Sector Agua

Tipo Servicio Agua Medida

Estado Activo

Desregulado

Fecha Conexion 11/11/2008

Fecha Desconexion

Exento Desconexion X

By-Pass* X

Temporal X

Segmento Unifamiliar

Oficina UN - MONTEVIDEO

☐ **Puntos de Medida**

Puntos de Medida								
Punto Medida	Num.Secuencia	Tipo	Descripcion	Estado	Fecha Instalacion	Modo Lectura	Direccion	
1811125	350	Normal		Activo	19/10/2012	TELEMEDIDA	BRITO DEL PINO,GENERAL 1239,04,MONTEVI	



En caso de ser necesario realizar el cobro del ensayo por fuera de la actividad se seguirán los siguientes pasos: *Menú / Contacto Clientes / Registro contactos / Tipo llamada: Ventas / Tipo Contacto: Ordenes Venta – Alta / Añadir productos / Comentarios / Añadir Cargos varios / Buscar en lista desplegable: Ensayo Medidores Particulares / Ingresar costo U.R. 2,22 / OK.*

Version Prod - Registro Contactos->Registro Contactos->Añadir Orden Venta

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cerrar OK **+ Añadir Productos** Cuentas F.E. Deshab. Ctrl.

Resumen cliente y cuenta

Cliente: FIRPO MARIO DANIEL Cédula de Id: 2.841.657-6 Account Manager: ☐ Cred
Dirección: COSIO, PEDRO 2043, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO 099-672457
Cuenta: 028110484 Activa Addresses: Service - COSIO, PEDRO 2043, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Detalle Orden de Venta

Punto de Venta

Dirección ☒ Codificada Tipo Direcc. Calle
Calle: ROXLO, CARLOS Número: 1275 Dupl. Padrón
Nombre Casa C.P. - Núm. Unic T.Calle CL
Solar Manzana T.Unidad
Entre Calle: SORIANO y Calle: CONSTITUYENTE Limpiar
País: URUGUAY Departamento: MONTEVIDEO Ciudad: MONTEVIDEO
Barrio: CORDON Zona: ESTE Referencia: COS

Entrega

Dirección ☒ Codificada Tipo Direcc. Calle
Calle: COSIO, PEDRO Número: 2043 Dupl. Padrón
Nombre Casa C.P. - Núm. Unic T.Calle CL
Solar Manzana T.Unidad
Entre Calle: PITAGORAS y Calle: Limpiar
País: URUGUAY Departamento: MONTEVIDEO Ciudad: MONTEVIDEO
Barrio: LAS CANTERAS Zona: ESTE Referencia: PEDRO COSIO 2043

Detalle

Fecha Venta: 30/07/2015 Método Entrega: Reparto
Fecha Entrega: 30/07/2015 Método Pago: Inmediata

Comentarios

⇒

Version Prod - Registro Contactos->Registro Contactos->Añadir Orden Venta->Facturación Cargos Varios

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cerrar OK **Añadir Cargos** Eliminar Cargo Insertar Intervalo Eliminar Intervalo F.E. Deshab. Ctrl.

Cuenta: 028110484 Activa Arrendat: ☐ Dirs. Disp. Service - COSIO, PEDRO 2043, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO
Cliente: FIRPO MARIO DANIEL Cédula de Id: 2.841.657-6 Gestor: ☐ Nvl. Crédito: 00-000
Dirección: COSIO, PEDRO 2043, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO 099-672457

Información Facturación

Servicio Contratado: Fecha Activación: 30/07/2015
Dirección: Puesta al Cobro: Inmediata

Lista Cargos Impuestos y Exenciones

Nombre CV	Descripción CV	Compleja	Modif.	Cantidad	Unidad	Precio	Anulación	In

Version Prod - Registro Contactos->Registro Contactos->Añadir Orden Venta->Facturación Cargos Varios->Selección

Selección Tipos Cargo Varios

Tipo Cargo Vario:
 Sector:
 Entidad G:

Proveedor:
 Entrada Vigor:
 Estado:

Departam:
 Ciudad:

Resultado Búsqueda Tipos Cargos Varios

eleccionad	Tipo Cargo Vario	Nombre CV	Descripción CV	Módulo
☐	Venta Productos	An. Fisicoquim. com o ind	Análisis Fisicoquímicos - comercial o industrial (G)	(OSE) - Import
☐	Venta Productos	An. Fisicoquim residenc - ofic	Análisis Fisicoquímicos destino residencial u oficial	(OSE) - Import
☐	Venta Productos	Análisis Hidrobiol Cualitativo	Análisis Hidrobiológico Cualitativo	(OSE) - Import
☐	Venta Productos	Análisis Hidrobiol Cuantitativ	Análisis Hidrobiológico Cuantitativo	(OSE) - Import
☐	Venta Productos	Análisis Residual	Análisis Residual	(OSE) - Import
☐	Venta Productos	Análisis por absorcion atomica	Análisis por absorcion atomica	(OSE) - Import
☐	Venta Productos	Asesor. y entrega Info. IMM	Asesoramiento y entrega de Información a IMM	Importe Fijo
☐	Venta Productos	Conductividad	Conductividad	(OSE) - Import
☐	Venta Productos	Cto. trasl. pers. muest Interi	Costo traslado del personal de OSE a lugar de extracción	(OSE) - Import
☐	Venta Productos	Cto. trasl pers OSE muest Mdeo	Costo traslado del personal de OSE al lugar de extracción	(OSE) - Import
☐	Venta Productos	D.B.O.	D.B.O.	(OSE) - Import
☐	Venta Productos	D.Q.O.	D.Q.O.	(OSE) - Import
☐	Venta Productos	Descarga Barométrica	Descarga Barométrica	Cargo Vario -
☐	Venta Productos	Detergentes	Detergentes	(OSE) - Import
☐	Venta Productos	Deuda Anterior s/IVA	Deuda Anterior s/IVA	Importe Fijo
☒	Venta Productos	Ensayo Medidor Particulares	Ensayo Medidor Particulares	(OSE) - Import
☐	Venta Productos	Extrac. muestras personal OSE	Extracción de muestras por personal de OSE	(OSE) - Import
☐	Venta Productos	FG Alquiler de Espacios	FG Alquiler de Espacios	Importe Fijo
☐	Venta Productos	FG Bienes en usufructo	FG Bienes en usufructo	Importe Fijo
☐	Venta Productos	FG Bienes en usufructo (G)	FG Bienes en usufructo Gravados	Importe Fijo

Version Prod - Registro Contactos -> Registro Contactos -> Añadir Orden Venta -> Facturación Cargos Varios

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos **indra**

Cuenta: 028110484 Activa Arrendat: ☐ Dirs.Disp.: Service - COSIO,PEDRO 2043,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO
 Cliente: FIRPO MARIO DANIEL Cédula de Id: 2.841.657-6 Gestor: ☐ Nvl. Crédito: 00- 000
 Dirección: COSIO,PEDRO 2043,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO Teléfono: 099-672457 Fax: - Email: @

Información Facturación

Servicio Contratado: Fecha Activación: 30/07/2015
 Dirección: Puesta al Cobro: Inmediata

Lista Cargos Impuestos y Exenciones

Nombre CV	Descripción CV	Compleja	Modif.	Cantidad	Unidad	Precio	Anulación	Importe Fijo
Ensayo Medidor Particulares	Ensayo Medidor Particulares	☒	☒	0,00	UR	0,00	☐	2,22

Módulo Cálculo: (OSE) - Importe Fijo en URs

Parámetros

Nombre Parámetro	Descripción Parámetro	Modif. MC	Modif. CV	Valor	Unidades
Importe en URs	Importe en URs	☒	☒	2,22	UR

Version Prod - Registro Contactos->Registro Contactos->Añadir Orden Venta->Facturación Cargos Varios->Resultado cálculo

Detalle de la cuenta

Cuenta: 028110484 Activa Arrendatario: ☐ Dirs.Disp.: Service - COSIO,PEDRO 2043,MONTEVIDEO
 Cliente: FIRPO MARIO DANIEL Cédula de Id.: 2.841.657-6 Gestor:
 Dirección: COSIO,PEDRO 2043,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO Teléfono: 099-672457

Lista Facturas

Empresa	Sector	Fecha Vigencia	Servicio	Tipo
OSE	Agua	30/07/2015	Agua Regulada	Venta de productos

Resultados Cálculo Anomalías detectadas

Lista de Cargos

Desde	Hasta	Concepto Facturación	Descripción	Tipo Concepto	Importe	Se aplica
30/07/2015	30/07/2015	Ensayo Medidor Particulares	Ensayo Medidor Particulares - E	Venta Productos	1.800,64	☒
30/07/2015	30/07/2015	OIVA	I.V.A.	Impuestos	396,14	☐

Lista de Detalles de Cargos

Desde	Hasta	Base	Unidad	Tipo Consumo	Factor Bloque
30/07/2015	30/07/2015	1,00			1.800,642

Version Prod - Registro Contactos->Registro Contactos->Añadir Orden Venta

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cerrar OK + Añadir Productos Cuentas F.E. Deshab. Ctrl.

Resumen cliente y cuenta

Cliente: FIRPO MARIO DANIEL Cédula de Id: 2.841.657-6 Account Manager: ☐ Crear
Dirección: COSIO, PEDRO 2043, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO Teléfono: 099-672457 @
Cuenta: 028110484 Activa Addresses: Service - COSIO, PEDRO 2043, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Detalle Orden de Venta

Punto de Venta

Dirección ☒ Codificada Tipo Direcc.: Calle
Calle: ROXLO, CARLOS Número: 1275 Dupl.: Padrón:
Nombre Casa: C.P.: - Núm.Unic.: T.Calle: CL
Solar: Manzana: T.Unidad:
Entre Calle: SORIANO y Calle: CONSTITUYENTE Limpiar
País: URUGUAY Departamento: MONTEVIDEO Ciudad: MONTEVIDEO
Barrio: CORDON Zona: ESTE Referencia: COS

Entrega

Dirección ☒ Codificada Tipo Direcc.: Calle
Calle: COSIO, PEDRO Número: 2043 Dupl.: Padrón:
Nombre Casa: C.P.: - Núm.Unic.: T.Calle: CL
Solar: Manzana: T.Unidad:
Entre Calle: y Calle: PITAGORAS Limpiar
País: URUGUAY Departamento: MONTEVIDEO Ciudad: MONTEVIDEO
Barrio: LAS CANTERAS Zona: ESTE Referencia: PEDRO COSIO 2043

Detalle

Comentarios: Se factura ensayo de medidor a solicitud del cliente

Version Prod - Registro Contactos->Registro Contactos->Añadir Orden Venta

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cerrar OK + Añadir Productos Cuentas F.E. Deshab. Ctrl.

Resumen cliente y cuenta

Cliente: FIRPO MARIO DANIEL Cédula de Id: 2.841.657-6 Account Manager: ☐ Crear
Dirección: COSIO, PEDRO 2043, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO Teléfono: 099-672457 @
Cuenta: 028110484 Activa Addresses: Service - COSIO, PEDRO 2043, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Detalle Orden de Venta

Punto de Venta

Dirección ☒ Codificada Tipo Direcc.: Calle
Calle: ROXLO, CARLOS Número: 1275 Dupl.: Padrón:
Nombre Casa: C.P.: - Núm.Unic.: T.Calle: CL
Solar: Manzana: T.Unidad:
Entre Calle: SORIANO y Calle: CONSTITUYENTE Limpiar
País: URUGUAY Departamento: MONTEVIDEO Ciudad: MONTEVIDEO
Barrio: CORDON Zona: ESTE Referencia: COS

Entrega

Dirección ☒ Codificada Tipo Direcc.: Calle
Calle: COSIO, PEDRO Número: 2043 Dupl.: Padrón:
Nombre Casa: C.P.: - Núm.Unic.: T.Calle: CL
Solar: Manzana: T.Unidad:
Entre Calle: y Calle: PITAGORAS Limpiar
País: URUGUAY Departamento: MONTEVIDEO Ciudad: MONTEVIDEO
Barrio: LAS CANTERAS Zona: ESTE Referencia: PEDRO COSIO 2043

Version Prod - Atención.

Se procederá a imprimir el remito. Presione Cancelar para omitir este paso

Aceptar Cancelar

CAMBIO DE MEDIDOR

Seleccionar Orden de trabajo Cambio de Medidor y Completar Datos Generales. Asignar al Grupo de Trabajo Centro Técnico Cambio de medidores (en Montevideo)

Version PreProd - Gestión de Actividades->Mantenimiento de Actividades->Generación Orden de Trabajo

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cancelar OK Buscar Tipo OT Buscar Punto Actuación Cita Previa

Criterios de selección

Empresa: JOSE Sector: < ALL > Punto Actuación: < ALL >

Lista Tipos Ordenes de Trabajo

Filtro: CAMBIO

Código	Descripción	Sector		Código	Descripción	Opcional	
IN_CTLCMED	IN CONTROL CAMBIO DE MEDIDOR	Agua	O	FOACT00002	INSTALACIÓN MEDIDOR	☐	COL
INSOPER_01	IN INSPECCION (CAMBIO DIAMETRO)	Agua	O	FOACT00007	LEVANTAMIENTO MEDIDOR	☐	LEV
0003TPINSP	IN INSPECCION (CAMBIO SITIO)	Agua	O				
FOTIO00082	OC CAMBIO DE SITIO	Agua	O				
0003TPBDMA	OC CAMBIO DIÁMETRO	Agua	O				
FOTIP00025	OC CAMBIO MEDIDOR	Agua	O				

Lista de Acciones

Dirección **Limpiar**

Calle: IMPERIO Número: 4917 Dupl.: Padrón: Tipo Direcc.: Calle

Nombre Casa: C.P.: - Núm.Unic: T.Calle: CL

Solar: Manzana: T.Unidad: CASA

Entre Calle: y Calle: Limpiar

País: URUGUAY Departamento: MONTEVIDEO Ciudad: MONTEVIDEO

Barrio: LA PALOMA TOMKINSON Zona: OESTE Referencia: LA BOYADA 17010

Datos Generales **Cliente** **Atributos**

Prioridad: Sin Prioridad Fecha Solicitada: 31/07/2015

Estado: Generada Fecha Máxima: 31/07/2015

Grupo Trabajo: **CT - CAMBIO DE MEDIDORES** Fecha Mínima: 31/07/2015

Operador: <Ninguno> Fecha Planificada: 00/00/0000

TPO: <Ninguno> Fecha Cita: 00/00/0000 00:00 00:00

Creado por: MOREIRA, MARIA CECILIA Teléfono: - -

Comentarios: Datos Cliente:

GENERAR ORDEN DE SERVICIO

Esta acción se utiliza para generar Órdenes de Trabajo, dependiendo de la temática y tipología del reclamo se seleccionará la Orden a enviar (inspección comercial, cambio de Medidor, inspección por cantidad de unidades, ensayo de medidor, entre otras).

IMPORTANTE: En Montevideo, la OT de Control de Lectura se direcciona al Centro Técnico Lectura y Notificación, solamente es para confirmar lectura. No informa si el medidor funciona o si el cliente tiene pérdidas y tampoco se coordina.

Al definir acción Generar Orden de Servicio lleva a la siguiente pantalla en la cual debemos seleccionar el tipo de Orden de trabajo y completar los campos correspondientes a *Datos Generales* y *Grupo de Trabajo*.

Version PreProd - Gestión de Actividades->Mantenimiento de Actividades->Generación Orden de Trabajo

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cerrar OK Buscar Tipo OT Buscar Punto Actuación Cita Previa

Criterios de selección

Empresa: OSE Sector: < ALL > Punto Actuación: < ALL >

Lista Tipos Ordenes de Trabajo				Lista de Acciones			
Código	Descripción	Sector		Código	Descripción	Opcional	Tipo
FOTIP00033	IN INSPECCION ALCANTARILLADO	Agua	O	FOACT00099	TOMA LECTURA CONTROL	☒	LECTURA CONT
FOTIP00035	IN INSPECCION BOCA DE INCENDIOS (POF	Agua	O				
IN_INCENDI	IN INSPECCION BOCA INCENDIO	Agua	O				
FOTIP00059	IN INSPECCION CANTIDAD DE UNIDADES	Agua	O				
FOTIP00081	IN INSPECCION COMERCIAL	Agua	O				
FOTIP00088	IN INSPECCION COMERCIAL CONEX. DIR.	Agua	O				

Dirección Limpiar

Calle PASAJE A Número 2267 Dupl. Padrón T.Calle CL T.Unidad Tipo Direcc. Calle

Nombre Casa C.P. - Núm.Unic

Solar Manzana y Calle

Entre Calle

País URUGUAY Departamento MONTEVIDEO Ciudad MONTEVIDEO

Barrio MONTEVIDEO Zona CENTRO Referencia PASAJE A 2267

Datos Generales		Cliente	Atributos	
Prioridad	Sin Prioridad		Fecha Solicitada	31/07/2015
Estado	Generada		Fecha Máxima	31/07/2015
Grupo Trabajo	CT - CLIENTES DEL AREA SOCIAL		Fecha Mínima	31/07/2015
Operador	<Ninguno>		Fecha Planificada	00/00/0000
TPO	<Ninguno>		Fecha Cita	00/00/0000 00:00 00:00
Creado por	MOREIRA, MARIA CECILIA		Teléfono	- -
Comentarios			Datos Cliente	

OTRAS SOLICITUDES

ACTIVIDADES RELACIONADAS A CUENTAS QUE PRESENTAN FACTURAS CON CONSUMO ANÓMALO

Las actividades Aporte de Lectura - Carta de Anomalía y Aporte de Lectura - Carta de Anomalía Web se generan cuando el cliente aporta lectura para un período que resultó anómalo. Al registrarse una anomalía el sistema genera una carta automáticamente donde se le solicita al cliente que aporte la lectura de su medidor.

En caso de que se trate de una factura con consumo anómalo se resuelve la anomalía por fuera, siempre ingresando el número de suministro y poniendo el estado PENDIENTE y se da TRATAMIENTO (ver manual de anomalías, Ayuda técnica/ Manuales/ Modulo Facturación/ MU Tratamiento de Anomalías).

Orden	Núm. Sector	Im.Sec.Sum.Princip	Dirección	Descripción Punto Medida	Ready Usage	Average	
1	150527341-01		SEIS DE ABRIL 1393, MONTEVIDEO		53,00	17,70	

En Modificar Lectura marcamos tratamiento de ser necesario y se Resuelve, se deben llenar los campos obligatorios.

Version Prod - Tratamiento Anomalías Consumo/Medidor->Anomalías a tratar

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cerrar **Modificar Lectura** Enviar Ordenes **Resolver**

Información Sector Suministro

Núm. Sector Suministr: 150527341-01 Sector: Agua Dirección Suministr: SEIS DE ABRIL 1393, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Segmento: Unifamiliar Tipo de Estimación: Servicio Agua Medida Coef. Pérdid: 1,00 Factor CT/PT:

Descr. Punto Medida:

Núm. Serie: 103819

Notas de Resolución

Notas resolución:

Motivo anomalía: Consumo- Confirmado es gasto

Tipo resolución: Real - Consumo real

Aceptar Cancelar

Fechas Lecturas

Desde: 07/05/2015 Hasta: 08/06/2015

Detalle Anomalia

Lecturas Anomalías detectadas Ordenes Trabajo Actividades

	Tipo Consumo	Fecha Inicial	Fecha Fin	Valor Inicial	Valor Final	Unidades	Consumo para Facturar
1	Volumen Agua	07/05/2015	05/06/2015	1665	1718 m3		53,000000 m3

Se sigue el proceso de facturación y se pone al cobro el CFE.

Version Prod - Gestión de Actividades->Mantenimiento de Actividades->Alta Individual Actividad Refacturación->Tratam

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cerrar Actualizar **Factura** Corregir Consumo y Lecturas Supervisor

Información de Cuenta y Servicio

Cuenta: 023864224 Activa Arrendat:

Cliente: FEBLES PEREYRA, FABIAN Cédula de Id: 4.341.935-3 Gestor: Nvl. Crédito

Dirección: YRIGOYEN, HIPOLITO, 1908, 01, BIS, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO 261-95695

Información Contratos/Servicios

Contrato: 3219030 Servicio: Agua Regulada Esquema Tarifa: 0011TTAR 11 - FAM. MONT. INT.

Estado Servicio: Vigente Tipo Servicio: Servicio Agua

Suministro: 2721217 Dirección: YRIGOYEN, HIPOLITO, 1908, 01, BIS, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO Segmento: Unifamiliar

Suministro: 2721217-01 Tipo Servicio/Tarifa: Servicio Agua Medida Sector: Agua

Fechas Facturación

Desde: 09/04/2015 Hasta: 08/05/2015 Puesta al Cobro: En Ciclo

Ajustes: Pérdida Invisible Pérdida Visible e Invisible

Enviar a promedio Consumo Mensual

Tipo Fecha Vto. Vencimiento de la factura original Vencimiento según parámetro del sistema Fecha Vto. 00/00/0000

Consumos/Demandas

	Consumo	Desde	Hasta	Consumo
Volumen Agua		09/04/2015	08/05/2015	25,00 m3

Version Prod - Gestión de Actividades->Mantenimiento de Actividades->Alta Individual Actividad Refacturación->Tratamiento Individual Actividad R...

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cerrar Guardar

Detalle de la cuenta

Cuenta: 011595964 Activa Arrendat: Dirs.Disp: Service - BALTIMORE, 1628, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Cliente: BRITO, ZULEMA Cédula de Id: 1.295.302-7 Gestor: Nvl. Crédito: 05-

Dirección: BALTIMORE, 1628, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Selección Factura

Desde: 25/03/2015 Hasta: 24/04/2015 **IMPORTE A FACTURAR: 617,15**

Tipo Fecha Vto.: Vencimiento según parámetro del sisten Fecha Vto.: 22/05/2015

Resultados Búsqueda de Facturas

Resultados Cálculo: Anomalías detectadas Factura Disputada.

Facturas

Desde	Hasta	Concepto Facturación	Descripción	Tipo Concepto	Importe	Se aplica	Cambio	Tipo Prorratio
25/03/2015	24/04/2015	CONCAFI001	Cargo Fijo Agua Potable	Cargo Fijo	235,16	☐	☐	Sin Prorratio
25/03/2015	24/04/2015	CONCSMO001	Consumo Mínimo Agua Potable (5 Agua		0,00	☐	☐	Sin Prorratio
25/03/2015	24/04/2015	CONCSMO002	Consumo Mínimo Agua Potable (1 Agua		0,00	☐	☐	Sin Prorratio
25/03/2015	24/04/2015	CONCSMO003	Consumo Agua Potable Básico Agua		381,99	☐	☐	Sin Prorratio
25/03/2015	24/04/2015	CONCSMO005	Consumo Agua Potable Exceden Agua (Excedente)		0,00	☒	☐	Sin Prorratio
25/03/2015	24/04/2015	CONCSMO006	Prorratio Gasto Red Interna Agua		0,00	☐	☐	Sin Prorratio

Detalle Factura

Desde	Hasta	Base	Unidad	Tipo Consumo	Factor Bloque	Tipo Bloque	Importe Det
25/03/2015	24/04/2015	2,00			117,58		

Se guarda y se libera factura.

FACTURAR CARGO VARIO POR CAMBIO DE FECHA DE VENCIMIENTO

El cambio de fecha de vencimiento es ingresado en Call Center y se genera la actividad para incorporar el costo del mismo.

Aspectos importantes a tener en cuenta:

- ☒ Siempre verificar previamente a la incorporación del costo que la modificación de la fecha de vencimiento haya quedado correctamente ingresada.
- ☒ La fecha de vencimiento elegida no se debe extender más de 10 días corridos de la fecha de vencimiento establecida por O.S.E.
- ☒ Este servicio está disponible únicamente para suministros con tarifa residencial (familiar, multifamiliar, asentamiento, social).

- ☑ **Beneficiarios MIDES y clientes con tarifa social tienen exonerado el costo del cambio de fecha de vencimiento una vez al año.**

Verificar modificación: *Menú / Carpeta cliente / Cuentas / Detalle / Fecha Vencimiento: Fecha Fija / Día del mes: (día elegido por el cliente)*

Version Prod -

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cerrar Atrás Adelante Imprimir Imprimir Estado de Cuenta

Cliente CARAMBULA MARTIN Cédula de Id 4.720.974-2 Account Manager Credit Sco

Dirección ABALOS 3245,,MANZANA:,SOLAR:,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO 248-12489 - @

Cuenta 025860030 Activa Addresses Service - ABALOS 3245,,MANZANA:,SOLAR:,MONTEVID

[Cliente | Cuentas | Saldo | Solicitudes Servicio / Ordenes Trabajo / Avisos | Ventas | Actividades | Irregularidades | Exp

[Detalle | Resumen | Facturas | Depositos/Fiadores | Impagados | Cuotas | Pagos Erroneos | Refacturacion |

Detalle de la Cuenta

☐ Detalle de la Cuenta

Numero de Cuenta 25860030

Estado Activa 05/03/2014

Region URUGUAY

Arrendatario X Elegible ✓

Incobrable X

Bancarrotas X New Account

Cta. Gobierno X

Metodo de Pago Cobro en ventanilla

Fecha de Envio Fecha de generación

Fecha Vencimiento Fecha Fija Día del mes* 5

☐ Servicios Contratados

Servicios Contratados					
Dirección	Sector Suministro	Servicio Ofertado	Estado	Inicio	Fin
ABALOS 3245,,MANZANA:,SOLAR:,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO	190389379-01	Agua Regulada	Vigente	08/02/2014	

Incorporación del costo dentro de la actividad:

Operativa SGC: Definir acción / Cargos varios / tick / Añadir cargos / Seleccionar cargo: Cambio Fecha de Vencimiento / Ok.

Version Prod - Gestión de Actividades->Mantenimiento de Actividades->Facturación Cargos Varios->Selección Tipos Cargo Varios

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cerrar OK Buscar

Selección Tipos Cargo Varios

Tipo Cargo Vario: <Todos> Sector: Agua

Proveedor: <Todos> Entrada Vigor: 04/06/2015

Resultado Búsqueda Tipos Cargos Varios

eleccionad	Tipo Cargo Vario	Nombre CV	Descripción CV	M
☐	Otros Cargos Varios	Ajuste por Estimacion Consumo	Ajuste por Estimacion Consumo	Importe
☐	Otros Cargos Varios	Ajuste por Estim Consumo (IVA)	Ajuste por Estimacion Consumo con IVA	Importe
☐	Otros Cargos Varios	Ampl. Definitiva Agua (Coop)	Ampliación Definitiva Agua (Cooperativas)	(OSE) -
☐	Otros Cargos Varios	Ampl. Definitiva Saneam (Coop)	Ampliación Definitiva Saneamiento (Cooperativas)	(OSE) -
☐	Otros Cargos Varios	C. Vble. Agua (Cr)	C. Vble. Agua (Cr)	Importe
☐	Otros Cargos Varios	C. Vble. Agua (D)	C. Vble. Agua (D)	Importe
☐	Otros Cargos Varios	C. Vble. Agua (con IVA) (Cr)	C. Vble. Agua (con IVA) (Cr)	Importe
☐	Otros Cargos Varios	C. Vble. Agua (con IVA) (D)	C. Vble. Agua (con IVA) (D)	Importe
☐	Otros Cargos Varios	C.F. Agua (Cr)	C.F. Agua (Cr)	Importe
☐	Otros Cargos Varios	C.F. Agua (D)	C.F. Agua (D)	Importe
☐	Otros Cargos Varios	C.F. Agua (con IVA) (Cr)	C.F. Agua (con IVA) (Cr)	Importe
☐	Otros Cargos Varios	C.F. Agua (con IVA) (D)	C.F. Agua (con IVA) (D)	Importe
☐	Otros Cargos Varios	C.F. Serv. Incendio (D)	C.F. Agua D. (G)	Importe
☐	Otros Cargos Varios	C.F. Saneamiento (Cr)	C.F. Saneamiento (Cr)	Importe
☐	Otros Cargos Varios	C.F. Saneamiento (D)	C.F. Saneamiento (D)	Importe
☐	Otros Cargos Varios	C.F. Serv. Incendio (Cr)	C.F. Serv. Incendio Cr. (G)	Importe
☐	Otros Cargos Varios	C.Vble. Saneamiento (Cr)	C.Vble. Saneamiento (Cr)	Importe
☐	Otros Cargos Varios	C.Vble. Saneamiento (D)	C.Vble. Saneamiento (D)	Importe
☐	Otros Cargos Varios	CONEXION ALC. R/D 1023/02	CONEXION ALC. R/D 1023/02	Importe
☐	Otros Cargos Varios	CUOTA VAR CONV ESP N.36	CUOTA VAR CONV ESP N.36	Importe
☒	Honorarios Administrativos	Cambio Fecha de Vencimiento	Cambio Fecha de Vencimiento	Importe
☐	Otros Cargos Varios	Cancelación Intereses de Finan	Cancelación Intereses de Financiación (Cr)	Importe

Trae asociado costo definido por Decreto Tarifario vigente.

Seleccionar *Puesta al cobro*: *En ciclo* / *Ok* / *Aceptar* / *Guardar*

Verificar en Carpeta cliente / Resumen / Cargos pendientes que haya quedado correctamente ingresado el costo.

Version Prod -

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cerrar Atrás Adelante Imprimir

Cliente: CARAMBULA MARTIN Cédula de Id: 4.720.974-2 Account Manager ☐ Credit Score 01-002

Dirección: ABALOS 3245,,MANZANA:,SOLAR:,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO 248-12489 - @

Cuenta: 025860030 Activa Addresses: Service - ABALOS 3245,,MANZANA:,SOLAR:,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO

[Cliente | Cuentas | Saldo | Solicitudes Servicio / Ordenes Trabajo / Avisos | Ventas | Actividades | Irregularidades | Expedientes | Historico de | Detalle | Resumen | Facturas | Depositos/Fiadores | Impagados | Cuotas | Pagos Erroneos | Refacturacion | Anomalias Facturacion]

Resumen

☐ Indicadores de la Cuenta

Incobrable	X	Pago Fijo Mensual	X	Bancarrota	X	Nu
Antigüedad Deuda	Actual	31-60	61-90	Mas de 90		
	0.00	0.00	0.00	0.00		
Creditos	No Aplicados	No Aplicados por Planes Asistencia		No Reclamados		
	0.00	0.00		0.00		
Saldos	No puesto al cobro	Cargos Pendientes	Largo Plazo	En Conformes		
	0.00	43.79	0.00	0.00		

Posteriormente crear la comunicación de salida informando al cliente que se incorporó el costo por el cambio de fecha de vencimiento y resolver la actividad procedente o improcedente según corresponda.

GENERACIÓN DE ALERTAS

Se genera un Alerta en los casos en los cuales se entiende pertinente dejar asentada determinada información sobre acciones que se realicen en una cuenta, ya sea respecto a temas acordados con el cliente en la atención y/o devoluciones de dinero que se realizarán a clientes a los cuales se les haya generado créditos en su cuenta por diversas situaciones que se hayan generado en el suministro, etc.

De esta forma toda persona que trabaje sobre la cuenta del cliente en cualquier punto del país estará debidamente informada y podrá comunicar correctamente al cliente.

IMPORTANTE: Recordar siempre ingresar al inicio de la descripción el número de cuenta al que está asociada la alerta ya que dado que esta información está asociada al cliente en general, no se puede identificar a qué cuenta corresponde ese comentario.

OPERATIVA SGC: Menú / Contactos Cliente / Alertas Cliente / Insertar / ingresar Descripción / Guardar.

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cerrar Cancelar Guardar **+ Insertar** Supervisor

Cliente: GONZALEZ FONTORA, LETICIA MAGALI
 Dirección: CONGRESO DE AVALOS 5339, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO
 # Cuenta: 010504983 Activa
 Cédula de Id: 3.313.164-8
 Account Manager: ☐
 231-15256
 Addresses: Service - CONGRESO DE AVALOS, 5339, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Lista Alertas

Notificada	Descripción	Generada en el Pool	Fecha
☐	SE RESUELVEN 2 PERIODOS JUNTOS YA QUE POR PROBLEMAS EN EL ITINERARIO SALIO DETECTADA UNA SOLA ANC	☐	
☐	Cuenta 10504983 se autoriza devolución en efectivo de \$ 4,302 por ajuste a lectura real, según ot que confirma lectura	☐	

Alerta a Crear

Descripción:
 Fecha Vencimier: 00/00/000

ACTIVIDAD POR NOTA

Todas las notas deben ser ingresadas por Actividad para poder realizar el seguimiento de las mismas cuando se trabaje sobre la cuenta del cliente y para que podamos estar en conocimiento de la existencia de esa nota ya que las mismas se ingresan por el Sistema de Gestión Documental y ésta es la forma de vincular los dos sistemas. Es muy importante antes de resolver actividades y refacturaciones, tener en cuenta lo reclamado por el cliente y la respuesta dada por el Organismo si se hubiese presentado una nota o si existiere una nota en curso.

Para crear esta actividad se accede por Menú / Contactos Cliente / Registro Contactos / Tipo llamada: Reclamaciones / Tipo contacto: Alta Reclamación / Grupo: Reclamaciones de Atención al Cliente y Contratos / Tipo: Reclamo por Nota.

Version PreProd - Registro Contactos -> Registro Contactos -> Mantenimiento de Actividades

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cerrar Cancelar Guardar Modificar Definir Acción Resolver Ver/Imprimir Adjuntar fichero

Cliente: RUTALLO REJICI, MARIA, ANUNCIACION Cédula de Id: 1.452.185-8 Account Manager ☐ Credit Score

Dirección: GALVANI, 4816, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Cuenta: 012237780 Activa

Addresses: Service - GALVANI, 4816, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Actividad

Detalle Actividad

Grupo: Reclamaciones de Atención al Cliente Y Contratos

Tipo Actividad: Reclamo por Corte y Reap.facturados

Motivo: Reclamo por Nota

Reclamos- Defensa del Consumidor

Reclamos/Consultas Solicitud Subsidio

Regularización de datos de Contrato

Estado:

Responsable:

Grupo Trab.:

Agente:

Dirección Actividad:

[Geo Struct](#) Departamento: MONTEVIDEO

SOLICITUD DE ACUERDO FINANCIADO TELEFÓNICO / WEB – SOLICITUD ALTA DE ACUERDO

Las solicitudes de acuerdo financiado telefónico o web son iniciadas en el Call Center o por la página web respectivamente y debe verificarse que en la actividad se presenten los siguientes datos: cantidad de cuotas, tasa e importe total acordado.

Al definir la acción *Alta convenio* se despliega la pantalla para generar el Acuerdo.

Siempre deberá seleccionarse para estos casos la tipología de Acuerdo *Telef H. 6 cuotas* a tasa que corresponda.

Version Prod - Gestión de Actividades -> Mantenimiento de Actividades -> Alta Convenio de Pago -> Selección Cargos

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Indra

Cerrar OK Buscar Nueva Cuenta Búscar desde otras Cuentas

Criterios Selección Cargos

Cuenta: 012156618 Activa Arrendat[☒] Dirs.Disp.: Service - PONTEVEDRA 3540,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO

C/ente: ANA MA,PLACENCIA, Cédula de Id: 1.518.320-5 Gestor: [] Nvl. Crédito: 06-000

Dirección: PONTEVEDRA 3540,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO 094-059557 - @

Tipo Convenio de Pago: <Todos> Tipo Factura: <Todos> Núm.Recil: []

Lista de Cargos

Provider	Sector	Tipo Convenio Propuesto	Dirección	Cfe Type	Cfe Serial	Núm.Recibo	Fecha Puesta Cobro	Importe Pendiente
OSE	Agua	35 + 1 Sin Intereses	PONTEVEDRA 3540,MONTEVIDEO	e-ticket	A	9684051	30/04/2015	394,74
				e-ticket	A	9684051	30/04/2015	1,98
		Telef H. 6 Ctas Tasa Red.	PONTEVEDRA 3540,MONTEVIDEO	e-ticket	B	663824	29/05/2015	322,38
				e-ticket	B	663824	29/05/2015	0,49
				e-ticket	B	663824	29/05/2015	2,04
				e-ticket	B	663824	29/05/2015	37,09
				e-ticket	A	9684051	30/04/2015	394,74
				e-ticket	A	9684051	30/04/2015	1,98
				e-ticket	A	9684051	30/04/2015	39,28
		Telef H. 6 Ctas Tasa Básica Vig.	PONTEVEDRA 3540,MONTEVIDEO	e-ticket	B	663824	29/05/2015	37,09
				e-ticket	B	663824	29/05/2015	322,38
				e-ticket	B	663824	29/05/2015	2,04
				e-ticket	B	663824	29/05/2015	0,49
				e-ticket	A	9684051	30/04/2015	39,28
				e-ticket	A	9684051	30/04/2015	394,74
				e-ticket	A	9684051	30/04/2015	1,98
		Telef H. 36 Ctas Sin int.	PONTEVEDRA 3540,MONTEVIDEO	e-ticket	B	663824	29/05/2015	2,04
				e-ticket	B	663824	29/05/2015	37,09

Ingresar Pago de Capital (entrega inicial) y número de cuotas de acuerdo a lo establecido en la actividad. Calcular.

Version 1.100 - Gestión de Actividades - Mantenimiento de Actividades - Alta Convenio de Pago

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cerrar OK Buscar Cargos **Calcular...** Carta Bonificar F.E. Deshab. Ctrl.

Criterios Selección Cargos

Cuenta: 012156618 Activa Arrendat: ☒ Dirs.Disp.: Service - PONTEVEDRA, 3540, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Cliente: ANA MA. PLACENCIA, Cédula de Id: 1.518.320-5 Gestor: ☐ Nvl. Crédito: 06-

Dirección: PONTEVEDRA, 3540, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO 094-059557

Datos del Convenio

Tipo Convenio: Telef H. 6 Clas Tasa Red.

Tarifa Intereses: 0,790

Importe Convenio: 849,00

Pago de Capital: 142,00

Importe Cuota: 141,68

Núm. Cuotas: 5

Mora: Multas: 48,47 Recargos: 2,53

Cálculo de: ☐ Importe Cuota ☒ Núm. Cuotas

Reconexión Automática: Cargos: 0

☐ Incluir Cargos de Reconexión

Lista Facturas

Mora	Tipo	Serie	Núm.Recibo	Fecha Puesta	Tipo Factura
☐	e-ticket	B	663824	29/05/2015	Factura Servicio Contratado
☐	e-ticket	B	663824	29/05/2015	Ajuste por Redondeo
☐	e-ticket	B	663824	29/05/2015	Cargo Pago Tardío
☐	e-ticket	B	663824	29/05/2015	Cargo Pago Tardío
☒	e-ticket	A	9684051	30/04/2015	Factura Servicio Contratado
☐	e-ticket	A	9684051	30/04/2015	Cargo Pago Tardío
☐	e-ticket	A	9684051	30/04/2015	Cargo Pago Tardío
					Importe Contrato

Esquema

Núm. Cuotas	Saldo Convenio	Pago Financiación	Capital Financiación	Intereses Financiación
1	707,00	141,68	141,21	
2	565,79	141,68	141,31	
3	424,48	141,68	141,40	
4	283,08	141,68	141,49	
5	141,59	141,68	141,59	
Importes Totales		708,4	707	

Al confirmar el convenio, la factura con la entrega inicial mostrará la siguiente leyenda:

“Se ha dado de alta un convenio de pago en X cuotas por un monto de \$XXX y una entrega inicial de \$XXX. El pago de esta entrega inicial implica la aceptación de dicho convenio.”

Verificar en Carpeta de Cliente / Largo Plazo que se visualice correctamente el Acuerdo, emitir factura y enviar al cliente.

Generar la Comunicación de Salida, para comunicar el vencimiento e importe. Recordar que el vencimiento de la entrega inicial es 5 días posterior a la fecha de emisión de la misma.

VENTA DE AGUA

OSE brinda el servicio de Venta de Agua a particulares o empresas, pero no el traslado de dicha venta.

En el momento de efectuar una venta de agua se debe detallar en el remito el destino del uso declarado por la Empresa.

Condiciones para la prestación del suministro de agua por tanque

El comprador identificado en este documento de remito (nombre, documento de identidad y/o RUC y domicilio) contrata con la Administración de las Obras Sanitarias del Estado (O.S.E.) (vendedor) para sí o para un tercero, con el fin de abastecer

..... la cantidad de agua potable identificada en el mismo documento obligándose ambas partes a:

Vendedor - OSE:

Entregar la cantidad de agua contratada, en el lugar geográfico solicitado por el comprador (en el caso que la entrega sea realizada con vehículos de O.S.E.), o en la fuente de abastecimiento que O.S.E. indique (en el caso que el transporte quede a cargo del comprador) dentro de un plazo máximo de 72 horas.

El plazo de entrega no obligará a O.S.E. para el caso de que se declare o identifique que la compra solicitada se genera por carencias derivadas de desperfectos en la instalación interna del comprador u otro, cuya reparación son de su cargo y responsabilidad. Tampoco quedará obligada OSE en cuanto a los plazos de entrega cuando se hayan constatado fehacientemente situaciones de fuerza mayor o emergencia que ameriten demorar la entrega o priorizar la entrega a otros compradores (paguen o sean exonerados del pago).

El agua suministrada será potable y de calidad similar a la distribuida habitualmente por la red de O.S.E.

La responsabilidad de O.S.E. respecto a la calidad del agua vendida se extiende hasta el momento previo a la extracción del agua del vehículo de O.S.E. en el lugar geográfico solicitado por el comprador, o de la extracción del agua en la fuente de abastecimiento indicada por O.S.E. previo a su colocación en el medio de transporte del comprador.

Dichas obligaciones se asumen al amparo de lo dispuesto en el art. 2 lit. a) de la Ley N° 11.907 de fecha 19 de diciembre de 1952 y Ley N° 17.277 de fecha 17 de noviembre de 2000, para ser cumplidas dentro del territorio de la República Oriental del Uruguay y bajo la jurisdicción de estos Tribunales.

Comprador:

Pagar el precio establecido por la cantidad de agua comprada, y el flete en los casos que corresponda, salvo si hubiese sido exonerado por el Directorio de O.S.E. por razones fundadas. En caso de incumplimiento de pago, O.S.E. una vez aprobada la liquidación y notificada la deuda podrá iniciar el proceso ejecutivo.

Es responsable de la calidad del agua adquirida desde el momento en que el agua es extraída de los vehículos que O.S.E. utiliza para realizar el flete, o desde su ingreso al medio de transporte utilizado por el comprador.

Para tramitar la Venta se ingresa por: *Menú / Contacto Cliente / Registro Contacto / Tipo llamada: Ventas / Tipo contacto: Ordenes Venta – Alta / empezar/Añadir*. Y se muestra la siguiente pantalla en la cual se deberán completar los campos obligatorios *Método Entrega* y *Método Pago* y se selecciona *Añadir Productos*.

Versión Prod - Registro Contactos -> Registro Contactos -> Añadir Orden Venta

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cerrar OK **+ Añadir Productos** Cuentas F.E. Deshab. Ctrl.

Resumen cliente y cuenta

Cliente: RUTALLO REJICI, MARIA ANUNCIACION Cédula de Id: 1.452.185-8 Account Manager: ☐ Credit

Dirección: GALVANI, 4816, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Cuenta: 012237780 Activa Addresses: Service - GALVANI, 4816, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Detalle Orden de Venta

Punto de Venta

Dirección ☒ Codificada Tipo Direcc.: Calle

Calle: ROXLO, CARLOS Número: 1275 Dupl.: Padrón:

Nombre Casa: C.P.: - Núm.Unic.:

Solar: Manzana:

Entre Calle: SORIANO y Calle: CONSTITUYENTE Limpiar

País: URUGUAY Departamento: MONTEVIDEO Ciudad: MONTEVIDEO

Barrio: CORDON Zona: ESTE Referencia: MSE

Entrega

Dirección ☒ Codificada Tipo Direcc.: Calle

Calle: GALVANI Número: 4816 Dupl.: Padrón:

Nombre Casa: C.P.: - Núm.Unic.:

Solar: Manzana:

Entre Calle: TACUMBU y Calle: SALUSTIO Limpiar

País: URUGUAY Departamento: MONTEVIDEO Ciudad: MONTEVIDEO

Barrio: LAS ACACIAS Zona: CENTRO Referencia: GALVANI 4816

Detalle

Fecha Venta: 25/06/2015 Método Entrega: **En Mano**

Fecha Entrega: 25/06/2015 Método Pago: **Inmediata**

Comentarios: venta agua

Luego lleva a la pantalla en la cual seleccionar el cargo vario a facturar y se selecciona el CV *Venta de Agua (Comercial) / Ok*.

Version Prod - Registro Contactos->Registro Contactos->Añadir Orden Venta->Facturación Cargos Varios->Selección Tipos Cargo Varios

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cerrar OK Buscar

Selección Tipos Cargo Varios

Tipo Cargo Vario: <Todos> Sector: <Todos> Entidad Geográfica: Estado: URUGUAY Departamen: MONTEVIDEO Ciudad: MONTEVIDEO

Proveedor: <Todos> Entrada Vigor: 25/06/2015

Resultado Búsqueda Tipos Cargos Varios

eleccionad	Tipo Cargo Vario	Nombre CV	Descripción CV	Módulo Cálculo	Precio	Se aplica
☐	Venta Productos	Nitrogeno total o Kjeldahl	Nitrogeno total o Kjeldahl	(OSE) - Importe Fijo en URs	0,00	☒
☐	Venta Productos	Oxidabilidad	Oxidabilidad	(OSE) - Importe Fijo en URs	0,00	☒
☐	Venta Productos	Oxigeno disuelto	Oxigeno disuelto	(OSE) - Importe Fijo en URs	0,00	☒
☐	Venta Productos	Silice	Silice	(OSE) - Importe Fijo en URs	0,00	☒
☐	Venta Productos	Solidos disueltos totales	Solidos disueltos totales	(OSE) - Importe Fijo en URs	0,00	☒
☐	Venta Productos	Solidos en suspension	Solidos en suspension	(OSE) - Importe Fijo en URs	0,00	☒
☐	Venta Productos	Solidos sedimentables	Solidos sedimentables	(OSE) - Importe Fijo en URs	0,00	☒
☐	Venta Productos	Solidos totales a 105° C	Solidos totales a 105° C	(OSE) - Importe Fijo en URs	0,00	☒
☐	Venta Productos	Sulfatos	Sulfatos	(OSE) - Importe Fijo en URs	0,00	☒
☐	Venta Productos	Sulfuros	Sulfuros	(OSE) - Importe Fijo en URs	0,00	☒
☐	Venta Productos	TOC - Carbono Organico Total	TOC - Carbono Organico Total	(OSE) - Importe Fijo en URs	0,00	☒
☐	Venta Productos	UPA (Acc de Instal de Planta	UPA (Accesorios de Instalación de Plantas)	Importe Fijo	0,00	☒
☐	Venta Productos	UPA (Derecho de Prop Intelec)	UPA (Derecho de Propiedad Intelectual)	Importe Fijo	0,00	☒
☐	Venta Productos	UPA (Prod quim y react para Pt	UPA (Productos quimicos y reactivos para potabilización)	Importe Fijo	0,00	☒
☐	Venta Productos	UPA (Scio de Asesor y Cap - ex	UPA (Scio de Asesor y Cap - ex)	Importe Fijo	0,00	☐
☐	Venta Productos	UPA (Servicio de Asesoramiento y Capacit)	UPA (Servicio de Asesoramiento y Capacitación)	Importe Fijo	0,00	☒
☐	Venta Productos	UPA (equipo)	UPA (equipo)	Importe Fijo	0,00	☒
☐	Venta Productos	Venta de Agua (Comercial)	Venta de Agua (Comercial)	Cargo Vario - Precio por Ca	0,00	☒
☒	Venta Productos	Venta de Agua (Familiar)	Venta de Agua (Familiar)	Cargo Vario - Precio por Ca	0,00	☒
☐	Venta Productos	Venta de Agua (Gobierno)	Venta de Agua (Gobierno)	Cargo Vario - Precio por Ca	71.13	☒

Luego se despliega la siguiente pantalla en la cual debemos seleccionar en la solapa *Lista Cargos*:
Módulo Cálculo: Cargo Vario – Precio por Cantidad / Valor: cantidad de metros cúbicos vendidos / Ok.

Version Prod - Registro Contactos->Registro Contactos->Añadir Orden Venta->Facturación Cargos Varios

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cerrar OK Añadir Cargos Eliminar Cargo Insertar Intervalo Eliminar Intervalo F.E. Deshab. Ctrl.

Cuenta: 012237780 Activa Arrendat: Dirs.Disp.: Service - GALVANI, 4816, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Cliente: RUTALLO REJICI, MARIA ANUNCIACION Cédula de Id: 1.452.185-8 Gestor: Nvl. Crédito 06-000

Dirección: GALVANI, 4816, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Información Facturación

Servicio Contratado: Fecha Activación: 25/06/2015

Dirección: Puesta al Cobro: Inmediata

Lista Cargos Impuestos y Exenciones

Nombre CY	Descripción CY	Compleja	Modif.	Cantidad	Unidad	Precio	Anulación	Importe Fijo
Venta de Agua (Familiar)	Venta de Agua (Familiar)	☒	☒	300,00	units	0,00	☐	0,00

Version Prod - Información.

Debe seleccionar un distrito de impuestos.

Aceptar

Módulo Cálculo: Cargo Vario - Precio por Cantidad

Parámetros Cantidad por Precio

Nombre Parámetro	Descripción Parámetro	Modif. MC	Modif. CY	Valor	Unidades
Cantidad	Cantidad	☒	☒	300,00	units

Y en la solapa *Impuestos y Exenciones*: *Distrito impuestos* / *Aceptar* / *Ok* / *Guardar*.

Version Prod - Registro Contactos->Registro Contactos->Añadir Orden Venta->Facturación Cargos Varios

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cerrar OK Añadir Cargos Eliminar Cargo Insertar Intervalo Eliminar Intervalo F.E. Deshab. Ctrl.

Cuenta: 012237780 Activa Arrendat: Dirs.Disp.: Service - GALVANI, 4816, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Cliente: RUTALLO REJICI, MARIA ANUNCIACION Cédula de Id: 1.452.185-8 Gestor: Nvl. Crédito 06-000

Dirección: GALVANI, 4816, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Información Facturación

Servicio Contratado: Fecha Activación: 25/06/2015

Dirección: Puesta al Cobro: Inmediata

Lista Cargos Impuestos y Exenciones

Distrito impue DISTRITO - MONTEVIDEO

Lista de Impuestos

Código Impuesto	Nombre Impuesto	Porcentaje Exención
-----------------	-----------------	---------------------

Version Prod - Atención.

¿Desea calcular las facturas?

Aceptar Cancelar

Version Prod - Registro Contactos->Registro Contactos->Añadir Orden Venta->Facturación Cargos Varios->Resultado cálculo Cargo Vario

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Detalle de la cuenta

Cuenta: 012237780 Activa Arrendat: Dirs.Disp.: Service - GALVANI, 4816, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Cliente: RUTALLO REJICI, MARIA ANUNCIACION Cédula de Id: 1.452.185-8 Gestor: Nvl. Crédito: 06- 000

Dirección: GALVANI, 4816, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Lista Facturas

Empresa	Sector	Fecha Vigencia	Servicio	Tipo	En Ciclo	Importe
OSE	Agua	25/06/2015	Agua Regulada	Venta de productos	Inmediata	29.614

Resultados Cálculo Anomalías detectadas

Lista de Cargos

Desde	Hasta	Concepto Facturación	Descripción	Tipo Concepto	Importe	Se aplica	Informativo	Descuento
25/06/2015	25/06/2015	Venta de Agua (Familiar)	Venta de Agua (Familiar) - Venta	Venta Productos	24.273,80	☒	☐	☐
25/06/2015	25/06/2015	OIVA	I.V.A.	Impuestos	5.340,24	☐	☐	☐

Lista de Detalles de Cargos

Desde	Hasta	Base	Unidad	Tipo Consumo	Factor Bloque	Tipo Bloque	Importe Detalle
25/06/2015	25/06/2015	250,00			86,27	Cantidad por Precio	21.567,50
25/06/2015	25/06/2015	20,00			77,94	Cantidad por Precio	1.558,80
25/06/2015	25/06/2015	5,00			69,27	Cantidad por Precio	346,35
25/06/2015	25/06/2015	5,00			59,32	Cantidad por Precio	296,60
25/06/2015	25/06/2015	5,00			46,34	Cantidad por Precio	231,70
25/06/2015	25/06/2015	15,00			18,19	Cantidad por Precio	272,85

Seleccionar OK / Aceptar para liberar el Remito.

Version Prod - Registro Contactos->Registro Contactos->Añadir Orden Venta

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Resumen cliente y cuenta

Cliente: RUTALLO REJICI, MARIA ANUNCIACION Cédula de Id: 1.452.185-8 Account Manager: ☐

Dirección: GALVANI, 4816, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Cuenta: 012237780 Activa

Detalle Orden de Venta

Punto de Venta

Dirección

Calle: ROXLO,CARLOS Número: 1275 Dupl.: Tipo Direcc.: Calle

Nombre Casa: C.P.: - Núm.Unix: Padrón:

Solar: Manzana: T.Calle: CL

Entre Calle: SORIANO y Calle: CONSTITUYENTE T.Unidad:

País: URUGUAY Dep: VIDEOS

Barrin: LONDON Zona:

Entrega

Dirección

Calle: GALVANI

Nombre Casa: C.P.: - Núm.Unix: T.Calle: CL

Version Prod - Atención.

Se procederá a imprimir el remito. Presione Cancelar para omitir este paso

Aceptar Cancelar

Administración de las Obras Sanitarias del Estado
Carlos Roxlo 1275

N° ORDEN: XXXXXXXXXX
OFICINA COMERCIAL: XXXXXXXXXXXX
FECHA: XX/XX/XXXX

Remito de Venta de Productos

DATOS DEL CLIENTE

RUTALLO REJICI, MARIA ANUNCIACION

TELEFONO DE CONTACTO: XXXXXXXXXX - **TELEFONO LABORAL:** XXXXXXXXXX -
CELULAR: XXXXXXXX

DATOS GENERALES DE LA VENTA

DIRECCION DE ENVIO:

GALVANI, 4816, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

PUNTO DE VENTA:

ROXLO,CARLOS 1275,,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO

NUMERO DE FACTURA: XXXXXXXX

PRODUCTO	CANTIDAD
Venta de Agua (Familiar) - Venta de Agua (Familiar)	5 m3
Venta de Agua (Familiar) 5 m3	Venta de Agua (Familiar) - Venta de Agua (Familiar) 5 m3
Venta de Agua (Familiar) - Venta de Agua (Familiar)	15 m3
Venta de Agua (Familiar) 20 m3	Venta de Agua (Familiar) - Venta de Agua (Familiar) 250 m3

FECHA ENTREGA ____/____/____

(Vía Cliente)

⇒ **ANULAR VENTA DE AGUA**

Operativa SGC: Menú / Contacto Cliente / Registro Contactos / Tipo Llamada: Ventas / Tipo Contacto: Ordenes Venta – Anulación. Se presenta la siguiente pantalla en la cual debemos seleccionar la factura y clicar *Cancelar Orden Venta*.

Version Prod - Registro Contactos->Registro Contactos->Ordenes de Venta

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cerrar Cancelar OK Nueva Orden Ventas Ver Comentarios **Cancelar Orden Venta** Financiación Remito

Resumen cliente y cuenta

Cliente: RUTALLO REJICI, MARIA ANUNCIACION Cédula de Id: 1.452.185-8 Account Manager: ☐ Credit Score: 06

Dirección: GALVANI, 4816, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Cuenta: 012237780 Activa Addresses: Service - GALVANI, 4816, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Lista de Ordenes de Venta

Nro Orden	Fecha Venta	Entrega Prevista	Método Entrega	Método Pago	Agente	Oficina Comercial	Pago
132570	25/06/2015	25/06/2015	En Mano	Inmediata	MOREIRA, MARIA CECILIA	OFC MONTEVIDEO	☐

Detalle Orden de Venta

Fecha Venta: 25/06/2015 Método Entrega: En Mano Fecha de Entrega: 00/00/0000

Fecha Prevista Entrega: 25/06/2015 Método Pago: Inmediata Fecha Cancelación: 00/00/0000

Luego se le da tratamiento a la factura para Cancelarla.

Version Prod - Registro Contactos->Registro Contactos->Ordenes de Venta->Alta Individual Refacturación->Tratamiento Individual Activid.

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cerrar Refacturar Rechazar Refacturación Facturación Adicional **Cancelar Factura** Deshacer Comentar Refacturación F.E. Deshab. Ctrl.

Detalles de la Cuenta

Cuenta: 012237780 Activa Arrendat: ☐ Dirs.Disp.: Service - GALVANI, 4816, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Cliente: RUTALLO REJICI, MARIA ANUNCIACION Cédula de Id: 1.452.185-8 Gestor: ☐ Nvl. Crédito

Dirección: GALVANI, 4816, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Información Actividad Refacturación

Motivo: Venta mal ingresada Importe Disputado: 0,00 Fecha Est. Resolución: 05/07

Comentarios: Estado: Pendiente tratamiento

Facturas Disputadas

Recalc.	Fecha	Número Componente	Tipo	Serie	Núm. Factura	Fecha de	Tipo Fecha Vto.	Tipo Factura	Tipo Facturación
	25/06/2015	15062982412	e-ticket	B	1640629	09/07/2015		Ajuste por Redondeo	Venta directa
	25/06/2015	15062982411	e-ticket	B				Venta de productos	Venta directa

Version Prod - Información.

La operación se ha realizado con éxito.

Aceptar

RECLAMOS POR ACCIÓN DE EMPRESA

Se utiliza en los casos en que OSE realizó el trabajo reclamado a través de una empresa (cambio de medidor, corte o reapertura).

Operativa SGC: Menú / Registro Contactos / Tipo llamada: Reclamos Operativos / Tipo contacto: Reclamo por acción de empresa / Completar los datos / Guardar.

Fecha Vencimiento	Tipo Actividad
00/00/0000	Obligatoriedad de Conexion al Saneam
00/00/0000	Obligatoriedad de Conexion al Saneam
00/00/0000	Obligatoriedad de Conexion al Saneam
00/00/0000	Obligatoriedad de Conexion al Saneam
00/00/0000	Obligatoriedad de Conexion al Saneam
00/00/0000	Obligatoriedad de Conexion al Saneam
00/00/0000	Obligatoriedad de Conexion al Saneam
00/00/0000	Obligatoriedad de Conexion al Saneam
00/00/0000	Obligatoriedad de Conexion al Saneam
00/00/0000	Obligatoriedad de Conexion al Saneam

ACTIVIDADES REALCIONADAS A CUENTAS ADHERIDAS A DÉBITO AUTOMÁTICO (FACTURAS EN REMESA)

Cuando un cliente se ha adherido al pago de sus facturas por débito automático, cuando OSE envía las mismas al débito, éstas se visualizan en el SGC como facturas en remesa.

IMPORTANTE: Las facturas de cuentas adheridas a débito automático sólo pueden ser refacturadas antes de la fecha de remesa.

Version PROU -

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cerrar Atrás Adelante Imprimir

Cliente BALIAS DE LOS REYES, SUSANA IBIS Cédula de Id. 1.012.075-5 Account Manager ☐ Credit Score 06-000

Dirección MARTINEZ,MARTIN C 1692,,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO

Cuenta 012678470 Activa Addresses Service - MARTINEZ,MARTIN C 1692,,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO

[Cliente | Cuentas | Saldo | Solicitudes Servicio / Ordenes Trabajo / Avisos | Ventas | Actividades | Irregularidades | Expedientes | Historico de Contactos]
[Detalle | Resumen | Facturas | Depositos/Fiadores | Impagados | Cuotas | Pagos Erroneos | Refacturacion | Anomalias Facturacion]

Resumen

☐ Indicadores de la Cuenta

Incobrable	X	Pago Fijo Mensual	X	Bancarrota	X	Nuevo Numero Cuenta
Antigüedad Deuda	Actual	31-60	61-90	Mas de 90	Total	
	304.00	0.00	0.00	0.00	304.00	
Creditos	No Aplicados	No Aplicados por Planes Asistencia	No Reclamados		Total	
	0.00	0.00	0.00		0.00	
Saldos	No puesto al cobro	Cargos Pendientes	Largo Plazo	En Conformes	Saldo Neto	
	304.00CR	0.00	0.00	0.00	0.00	

☐ Movimientos

Fecha	Descripcion	Importe	Saldo	Saldo Creditos
06/07/2015	Facturación	304.00	303.96	0.04
18/06/2015	Cobro por Centro Cobros Domiciliado	213.00CR	0.04CR	0.00
04/06/2015	Facturación	213.00	212.96	0.04
20/05/2015	Cobro por Centro Cobros Domiciliado	213.00CR	0.04CR	0.00
06/05/2015	Facturación	213.00	212.96	0.04

Haciendo clic en la factura se ve la Fecha de Remesa

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cerrar Atrás Adelante Imprimir Imagen

Cliente BALIAS DE LOS REYES, SUSANA IBIS Cédula de Id. 1.012.075-5 Account Manager ☐ Credit Score 06-000

Dirección MARTINEZ,MARTIN C 1692,,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO

Cuenta 012678470 Activa Addresses Service - MARTINEZ,MARTIN C 1692,,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO

[Cliente | Cuentas | Saldo | Solicitudes Servicio / Ordenes Trabajo / Avisos | Ventas | Actividades | Irregularidades | Expedientes | Historico de Contactos]
[Detalle | Resumen | Facturas | Depositos/Fiadores | Impagados | Cuotas | Pagos Erroneos | Refacturacion | Anomalias Facturacion]

Detalle Recibo

☐ Recibo

Tipo Recibo e-ticket

Serie* B

Numero Recibo 1933647

Id. Interno* 169386794

Numero Cuenta 00004398A

Titular Cuenta SUSANA IBIS BALI/AS DE

Fecha Generacion 06/07/2015

Fecha Vencimiento 20/07/2015

Fecha Remesa 15/07/2015

☐ Facturas

Num.Factura	Desde	Hasta	Importe Total	Tipo Facturacion	Tipo Factura	Direccion
15070747422	04/06/2015	03/07/2015	304.14	Ciclo	Factura Servicio Contratado	MARTINEZ,MARTIN C 1692,,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO
15070786772	03/07/2015	03/07/2015	0.14CR		Ajuste por Redondeo	
			304,00			

☐ Impresion

☐ Datos Transacciones

☐ Movimientos

☐ Historico de Contactos

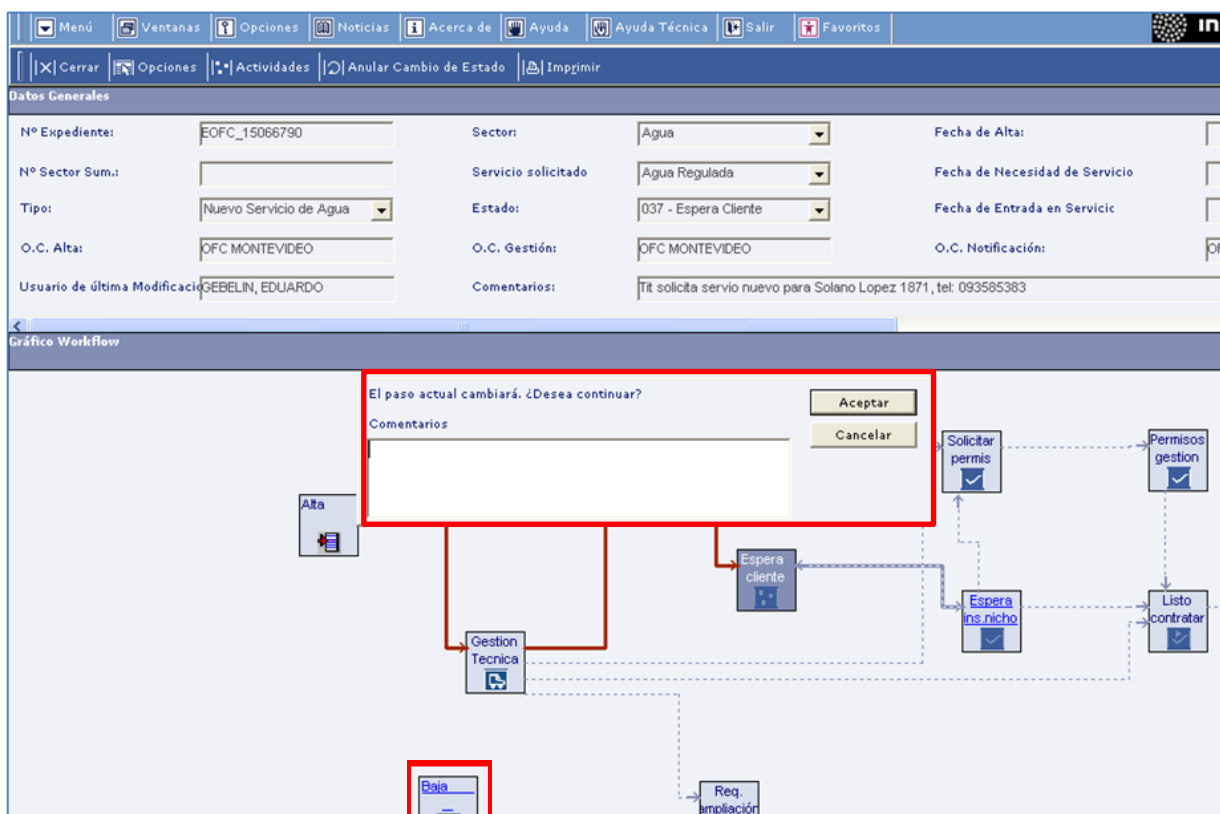
PROCEDIMIENTOS CON EXPEDIENTES DE SERVICIOS NUEVOS, INDEPENDIZACION

✕ BAJA DE EXPEDIENTES POR INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO

Los clientes que solicitan Servicios Nuevos tienen diez días hábiles para cumplir con los Requerimientos solicitados por OSE o Contratación del servicio, de no cumplir con el plazo establecido y no mostrando interés por continuar con el proceso (ya que se notifica al titular de los requerimientos y plazos) se debe dar de baja el expediente vigente.

Operativa SGC: Menú / Gestión Instalaciones / Mantenimiento Expedientes / Ingresar n° de expediente / Seguimiento.

Se debe hacer clic en el casillero *Baja* y detallar el motivo de la misma.



Para cerrar los expedientes que ya fueron contratados:

Operativa SGC: Menú / Gestión Instalaciones / Mantenimiento Expedientes / Ingresar n° de expediente / Seguimiento.

Se hace click con el botón derecho en *Listo Contratar / Alta Contrato / Aceptar*

The screenshot displays the Indra software interface. The top menu bar includes options like 'Menú', 'Ventanas', 'Opciones', 'Noticias', 'Acerca de', 'Ayuda', 'Ayuda Técnica', 'Salir', and 'Favoritos'. Below the menu is a toolbar with icons for 'Cerrar', 'Opciones', 'Actividades', 'Anular Cambio de Estado', and 'Imprimir'. The main section is titled 'Datos Generales' and contains a form with the following fields:

- Nº Expediente: EOfC_15066729
- Sector: Agua
- Fecha de Alta:
- Nº Sector Sum.: 081558958-01
- Servicio solicitado: Agua Regulada
- Fecha de Necesidad de Servicio:
- Tipo: Nuevo Servicio de Agua
- Estado: 039 - Listo Para Contratar
- Fecha de Entrada en Servicio:
- O.C. Alta: OFC PASO MOLINO
- O.C. Gestión: OFC PASO MOLINO
- O.C. Notificación: OFC PASO MOLINO
- Usuario de última Modificación: CUBILLA, JACQUELINE
- Comentarios:

Below the form is a 'Gráfico Workflow' diagram. The workflow starts with 'Alta', followed by 'Gestion Técnica', 'Com. cliente', 'Espera cliente', 'Espera ins nicho', 'Solicitar permis', 'Permisos gestion', and finally 'Listo contratar'. The 'Listo contratar' step is highlighted with a red box.

☒ **ALTA DE EXPEDIENTES POR WEB – GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE LA ACTIVIDAD WEB – NUEVO EXPEDIENTE CLIENTE NO ENCUENTRA DIRECCIÓN**

Pasos a seguir:

1. Realizar comunicación de salida al usuario (dentro de la actividad) para verificar la dirección para la cual solicitó el Servicio.

1.1. Si se detecta que ya existe un servicio vigente o suspendido para esa dirección se informará al cliente que deberá solicitar un Cambio de Titular y una Reapertura en caso de corresponder (ofrecer canales telefónico y web preferentemente si la solicitud fuese adecuada para ser tramitada por estas vías). Resolver la actividad Improcedente.

1.2. Si no se detecta servicio existente vigente o suspendido para esa dirección se solicita al cliente los datos pertinentes para el ingreso del Expediente (relación del cliente con el inmueble a conectar, tarifa, dirección) se continúa con el paso 3.

2. Habiendo confirmado la solicitud de inicio del Expediente:

Caso 1 – Cliente existe en la base de datos del SGC

I. Se realiza control de deuda en todas las cuentas de las cuales el cliente es titular (**Importante: Deuda = facturas impagas vencidas**)

i. Si se encuentra deuda en alguna de las cuentas de la que el cliente es titular se informará al cliente a través de una comunicación de salida por dentro de la actividad,

- que debe saldar o convenir la misma previo a la solicitud del Servicio Nuevo. Resolver la actividad Improcedente.
- ii. Si no se encuentra deuda en ninguna de las cuentas de las que el cliente es titular, sigue adelante la solicitud.
- II. Se realiza control de deuda en la dirección para la cual solicitó el Servicio Nuevo
- i. Si se encuentra deuda en el suministro para el cual solicitó el Servicio Nuevo se informará al cliente a través de una comunicación de salida por dentro de la actividad, que deberá concurrir personalmente a cualquier Centro de Servicio para presentar documentación de desvinculación, o para asumir total o parcialmente la deuda que le corresponda según el caso. Resolver la actividad Improcedente.
 - ii. Si no se encuentra deuda en el suministro para el cual solicitó el Servicio Nuevo, sigue adelante la solicitud.
- III. Iniciar expediente de Servicio Nuevo de Agua con todos los datos aportados por el cliente, la primer Inspección se generará automáticamente. Realizar comunicación de salida al cliente informando el número de Expediente generado.

Caso 2 – Cliente NO existe en la base de datos del SGC

- I. Se realiza control de deuda en la dirección para la cual solicitó el Servicio Nuevo
- i. Si se encuentra deuda en el suministro para el cual solicitó el Servicio Nuevo se informará al cliente a través de una comunicación de salida por dentro de la actividad, que deberá concurrir personalmente a cualquier Centro de Servicio para presentar documentación de desvinculación, o para asumir total o parcialmente la deuda que le corresponda según el caso. Resolver la actividad Improcedente.
 - ii. Si no se encuentra deuda en el suministro para el cual solicitó el Servicio Nuevo, sigue adelante la solicitud.
- II. Crear cliente. Datos personales obligatorios: Apellidos, Nombres, Documento de Identidad (nº, tipo y país de expedición), Sexo, Teléfono, Dirección.
- III. Iniciar expediente de Servicio Nuevo de Agua con todos los datos aportados por el cliente, la primer Inspección se generará automáticamente. Realizar comunicación de salida al cliente informando el número de Expediente generado.

SÍNTESIS ACTIVIDADES Y REGLAMENTACIÓN

ACTIVIDADES	REGLAMENTOS Y NORMATIVAS
Acuerdos Financiados	R/D N° 1579-09 R/D N° 452-10
Alto consumo	RPS Art. 49 RTF Arts. 58, 59 (modificado por R/D N° 473-17) R/D N° 1366-12
Anomalías	RTF Art. 52
Aporte de Lectura	RTF Art. 56
Cambio de diámetro	Decreto Tarifario RTF Art. 69 RPS Arts. 17, 22, 34, 73
Cambio de fecha de vencimiento	Decreto Tarifario RTF Art. 64
Cambio de medidor	RPS Art. 48 RTF Art. 65
Cargos varios	RTF Título III
Ensayo de medidor	Decreto Tarifario RPS Art. 50 RTF Art. 66
Error de Estimación	RTF Arts. 54, 55
Expedientes de Servicio nuevo de agua y/o independización	Decreto Tarifario RPS Arts. 11, 19, 20, 25, 26.
Modificación Datos Contrato	RPS Arts. 66, 70
Modificación de Tarifa	RTF Arts. 11, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45.
Modificación Unidades	
Multas y Recargos	Ley N° 14.950 Ley N° 16.869 RPS Art. 96 R/D N° 977-05
Pérdidas invisibles	RTF Arts. 60, 61, 62 (los dos últimos modificados por R/D N°

	868-17)
Reclamos comerciales pendientes	RPS Art. 90
Refacturación	RTF Arts. 48
Servicios Cruzados	RTF Art. 59 (modificado por R/D N° 473-17) R/D N° 1366-12
Venta de agua	RPS art. 82 RTF Art. 76

ANEXOS

COMPONENTES A LOS QUE SE APLICA I.V.A

Se aplica IVA en los siguientes casos:

- ⇒ Tarifas Comerciales e Industriales
- ⇒ Consumo Tarifa Familiar excedente de 15 m3
- ⇒ Tarifa Especial
- ⇒ Multas y Recargos
- ⇒ Intereses de financiación del Acuerdo Financiado
- ⇒ Cortes
- ⇒ Reaperturas
- ⇒ Venta de agua
- ⇒ Costo de ensayo de medidor
- ⇒ Costo de impresión y envío de factura
- ⇒ Costo por cambio de fecha de vencimiento

LEVANTAMIENTO, COLOCACIÓN Y COMPRA DE MEDIDORES PARA DESCRUZAMIENTO DE SERVICIOS

➤ LEVANTAR MEDIDOR

Operativa SGC: Menú / Gestión De Aparatos / Colocar Aparatos / Levantar Aparato / ingresar cuenta o suministro / Desde (ingresar un día posterior a la fecha de la toma para evitar la anomalía del próximo período) / Marcar las flechitas hacia la columna Aparatos Desinstalados.

Version Prod - Levantar Aparato

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cerrar Guardar Refrescar

Sector Suministro

Sector Suministro: 130905554-01 Tipo Sector: Agua Desde: 03/06/2015

Dirección: ARRIETA, FRANCISCO 2976, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Aparatos Instalados					Aparatos Desinstalados			
Nro. Serie	Nro. Serie	Tipo Aparato	Marca	Modelo	Nro. Serie	Nro. Serie	Tipo Aparato	Marca
356282	356282	Medidor	AIMEI	LXHY				

>>

Constantes Aparato		Consumos de Aparato							
Constante	Valor	Cod. Consumo	Unidades	Lectura Previa	Lectura Actual	Detectar	Nodo	Lectura MIU	Integral
Constante de Aparato	1	Volumen Agua	m3	50,000000	70,000000	☒	0		☐

➤ COLOCAR MEDIDOR

Operativa SGC: Menú / Gestión De Aparatos / Colocar Aparatos / Colocar equipo / ingresar cuenta o suministro / Desde (ingresar un día posterior a la fecha de la toma para evitar la anomalía del próximo período) / Marcar doble click en el cuadro amarillo / Buscar.

Version Prod - Colocar Aparato

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

Cerrar Guardar Refrescar Colocar Equipo... Asociar... Levantar Aparato

Sector Suministro

Sector Suministro: 064614723-01 Tipo Sector: Agua Desde: 23/05/2015

Dirección: DE AMEZAGA, JUAN JOSE DR 1631,,2, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Nro. Serie	Nro. Serie Fabricante	Tipo Aparato	Marca	Modelo	Sector	Estado	Fecha Alta	Fecha Fabricación	Fec
		Medidor			Agua		00/00/0000		

↑

Ingresar n° Serie Fabricante / Buscar Aparato / seleccionar medidor correcto / OK.

Version Prod - Colocar Aparato->Device Search

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

Cerrar OK Buscar Aparato **Buscar Modelo** Añadir Aparado Eliminar Aparado

Filter Criteria >>

Almacén: Propiedad:

Nro. Serie Fabricante: 416749 Nro. Serie Compañía:

Características del Modelo

Sector: Tipo Aparato: Desc.: Fabr.: Model:

Lista Aparatos

Nro. Serie	Nro. Serie	Tipo Aparato	Marca	Modelo	Sector	Estado	Fecha Alta	Fecha Fabricación	Fecha Ult
416749	416749	Medidor	OTROS	OTROS	Agua	Retirado	01/06/2011	1900	00
416749	416749	Medidor	KENT	KENT J.S.M.	Agua	Retirado	04/06/2009	1900	00

Verificar lectura de colocación.

Version Prod - Colocar Aparato

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

Cerrar Guardar Refrescar Colocar Equipo... Asociar... Levantar Aparato

Sector Suministro

Sector Suministro: Tipo Sector: Desd:

Dirección:

Aparatos Instalados

Nro. Serie	Nro. Serie Fabricante	Tipo Aparato	Marca	Modelo	Sector	Estado	Fecha Alta	Fecha Fabricación
416749	416749	Medidor	KENT	KENT J.S.M.	Agua	Retirado	04/06/2009	1900

Constantes Aparato

Constante	Valor
Constante de Aparato	1

Consumos de Aparato

Cod. Consumo	Unidades	Lectura Previa	Lectura Actual	Detectar	Nodo	Lectura MIU	In
Volumen Agua	m3	11,000000	11,000000	☒	0		

Version Prod - Carpeta Suministro																
Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir X Cancelar Atrás Adelante Imprimir																
Núm. Suminist 64613683 Dirección DE AMEZAGA, JUAN JOSE DR 1631,1, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO Fecha Inicio 14/02/2003 Fecha Fin 00/00/0000																
[Suministro Servicios Contratados Ordenes Trabajo] [Detalle Sector Suministro Servicios Contratados Lecturas Historico de Consumo Anomalias Consumo/Medidor] Lecturas																
Lecturas																
Modelo Aparato	Num. Medidor	Tipo Lectura	Tipo Consumo	Desde	Hasta	Anterior	Actual	Estimada	Negativa	Medido	Unidades	Corregido	Unidades	A Facturar	Unidades	Stat
KENT J.S.M.	416749	Colocacion	Volumen Agua	22/05/2015	23/05/2015	38.00	11.00			Q	0.00 m3	0.00				Disp
	417050	Levantamiento	Volumen Agua	22/05/2015	23/05/2015	38.00	38.00			Q	0.00 m3	0.00				Disp
		Ajuste Consumo	Volumen Agua	23/04/2015	22/05/2015					Q	0.00 m3	0.00 m3		-15.00 m3		Disp
		Ciclo	Volumen Agua	23/04/2015	22/05/2015	18.00	38.00			Q	20.00 m3	20.00 m3		20.00 m3		Factur
		Ajuste Consumo	Volumen Agua	23/03/2015	23/04/2015					Q	0.00 m3	0.00 m3		-12.00 m3		Disp
		Ciclo	Volumen Agua	23/03/2015	23/04/2015	0.00	18.00			Q	18.00 m3	18.00 m3		18.00 m3		Factur
			Volumen Agua	20/02/2015	23/03/2015	0.00	0.00			Q	0.00 m3	0.00 m3		0.00 m3		Factur
			Volumen Agua	20/01/2015	20/02/2015	0.00	0.00			Q	0.00 m3	0.00 m3		0.00 m3		Factur

➤ COMPRAR MEDIDOR

Este procedimiento se utiliza en los casos en que el medidor está colocado en el suministro antes de la implantación del SGC y no figura actualmente con el medidor correcto. El mismo sólo puede ser realizado por los usuarios que posean el Perfil “Gestor Medidores”.

Operativa SGC: Menú / Gestión Aparatos / Gestión Laboratorios / Recepción Individual Aparato / Propietario: OSE / Almacén: Zona que corresponda / Año Fabricación: año anterior al SGC / Fecha Recepción: año anterior al SGC / Número Albarán: 1 / Número Orden: 1 / Número de Serie: número de medidor / Número de Serie Fabricante: número de medidor / Suministrador: OSE / Buscar Modelo.

Version Prod - Recepción Individual Aparato																
Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir X Cancelar OK Buscar Modelo Generar Entrada Datos																
Entrada Datos																
Propietario				OSE												
Almacén				AL - ZONA CENTRO												
Año Fabricación				2009												
Fecha Recepción				01/06/2009												
Núm. Albarán				1												
Número Orden				1												
Código Barras																
Núm. Serie				188919												
Tfno. Telemedida																
Número Serie Fabricante				188919												
Costo por Unidad				,00												
Suministrador				OSE												
Ciclo Pruebas																
Código Ciclo Prueba:																
Base																
Fecha Compra				00/00/0000												

Luego ingresar: *Sector: Agua / Tipo Aparato: Medidor / Desc: Medidor agua / Fabr: seleccionar marca del medidor de la lista desplegable / Modelo: seleccionar modelo de medidor de la lista desplegable / seleccionar sector / Buscar Modelo / Ok / Entrada de Datos.*

Version Prod - Recepción Individual Aparato->Búsqueda de Modelos

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

Cerrar OK **Buscar Modelo**

Datos Aparato

Sector: Agua Tipo Aparato: Medidor Desc.: Medidor Agua Fabr.: ARAD DALIA Modelo: ARAD DALIA

Datos Modelo

Sector	Tipo Aparato	Descripción	Fabricante	Modelo
Agua	Medidor	Medidor Agua	ARAD DALIA	ARAD DALIA

Luego se muestra la pantalla de Insertar los datos del Aparato en la cual todos los datos vendrán cargados por defecto. Verificar que los datos correspondan con los siguientes:

MODEL APARATO:

- ☒ INTERVALO DEMANDA: 1
- ☒ TIPO TRANSMISION: 1
- ☒ RATIOS REGISTRADOR: 1
- ☒ DIGITOS: este dato será variable según la marca del medidor.
- ☒ DECIMALES: 2
- ☒ MULTIPLICADOR: 1

CARACTERISTICAS APARATO:

- ☒ TAMAÑO TUBERIA: 13 mm si corresponde
- ☒ DESCR. FUNCIONAMIENTO INTERN: Se abre lista desplegable
- ☒ CONSTANTE DE APARATO: 1

Se guarda y se confirman los cambios.

Cerrar
Guardar
CDU

Model Aparato

Sector: Agua
Tipo Aparato: Medidor
Descripción: Medidor Agua
Fabr.: AJMEI
Modelo: LXSG - 40E

Consumo		Unidades	Intervalo Demanda	Tipo Transmisión	Ratio Registrador	Dígitos	Decimales	Multiplicador
Volumen Agua	☒	m3	1	1	1	5	4	1,0000000

<

Características Aparato

Característica	Descripción
Tamaño Tubería	25 mm
Descr. Funcionamiento Interno	Velocimétrico - Piston Oscilante
Constante de Aparato	1

(Departamento), XX de XX de 20XX

Estimado cliente:

Le comunicamos que de acuerdo a información aportada por nuestro personal, el servicio de la dirección.....Nro. de cuenta.....está siendo utilizado con un destino diferente para el cual fue contratado. Por este motivo se adecuará la tarifa a la actividad realizada según lo establecido en nuestro Reglamento de Tarifas y Facturación art 18. (*)

Si éste cambio no correspondiera, cuenta con 10 días hábiles a partir de la fecha de la presente notificación para presentarse en nuestras Oficinas Comerciales aportando la documentación probatoria correspondiente.

Por cualquier consulta, se puede comunicar al 0800-1871 o dirigirse a nuestros Centros de Servicio.

Administración de las Obras Sanitarias del Estado

(*) Art 18º.- Tarifas comercial y comercial colectiva: La tarifa comercial y comercial colectiva se aplica a las siguientes situaciones:

- a) Comercios, Banca Privada e Instituciones financieras;
- b) Escritorios comerciales o profesionales, consultorios;
- c) Sanatorios, Hospitales, Casas de salud particulares, Sociedades médicas, Mutualistas o Clínicas de asistencia médica paga, Laboratorios en general y Laboratorios de análisis clínicos;
- d) Clubes Sociales o Deportivos sin Personería Jurídica;
- e) Organizaciones gremiales obreras o patronales, sin personería jurídica;
- f) Hoteles, Moteles, Búngalos, Pensiones;
- g) Iglesias, Parroquias, Capillas, Sinagogas, Masonerías, Templos;
- h) Casas de encuentro de origen religioso, Seminarios;
- i) Casas de inquilinatos habilitadas por las Intendencias;
- j) Casas de velatorios;
- k) Salón o local netamente comercial ocupado o vacío. Hasta tanto no se compruebe que pase a ser utilizado como casa-habitación no se procederá bajo ningún concepto al cambio de tarifa;
- l) Casa-habitación con comercio anexado y local netamente comercial con vivienda en trastienda, que no cumplen con las condiciones enumeradas en el artículo 20;
- m) Instituciones de enseñanza privada;
- n) Terreno con agua donde se depositan materiales nuevos o usados para su posterior comercialización o uso industrial;
- o) Instalaciones destinadas a quintas o criaderos, con carácter comercial con o sin vivienda, que se surten de un único servicio;
- p) Cooperativas de Producción y Consumo en general;
- q) Obras y reformas en general, exceptuando las de Plano Económico (V.P.) mano de obra benévola y de ayuda mutua;
- r) Edificios en construcción que no estén habitados en un 50% de las unidades o terminado. En caso contrario debe aplicársele lo indicado en el artículo 17 literal a);10
- s) Instituciones sociales y/o deportivas que utilicen las instalaciones como escenario deportivo donde se abone entrada y/o exista lucro con otras actividades como por ejemplo renta de espacios, etc.;
- t) Shoppings, galerías comerciales y similares. Cada local será considerado como una unidad tenga o no agua dentro del mismo, y
- u) Puestos fijos en vía pública, ya sean individuales o colectivos.