



Manual de Comunicaciones De Salidas

Febrero 2022
Versión 01





Contenido

1. INTRODUCCION	5
2. MANUAL COMUNICACIONES DE SALIDAS DEL CENTRO DE ATENCION TELEFONICA NACIONAL	6
3. DESCRIPCIÓN	7
4. DESARROLLO DE LAS TAREAS	7
4.1. Consultas	8
4.1.1. Consultas Generales	8
4.1.2. Consultas por Estado de las facturas	9
4.1.3. Consultas por Sistema de débito Bancario o a través de tarjeta de Crédito	9
4.1.4. Documentación requerida para Trámites	10
4.1.4.1. Contrataciones	12
4.1.4.2. Servicios Nuevos	12
4.1.4.3. Conexiones Existentes	14
4.2. COMUNICACIONES DE SALIDAS POR ACTIVIDADES RESPUESTA AL CLIENTE	16
4.2.1. Alto Consumo/Alto Consumo (área social)	16
4.2.2. Cargos fijos adicional dobles	16
4.2.3. Datos erroneos de contrato	17
4.2.4. Ensayo de Medidor a Solicitud del Cliente	17
4.2.5. Error Cargo Vario	18
4.2.6. Error de lectura/Error de lectura (área social)	18
4.2.7. Error de tarifa/Error de tarifa (área social)	19
4.2.8. Error de unidades (área social)/Error de unidades habitacionales	19
4.2.9. Error diámetro conexión	20
4.2.10. Error en estimación/Error en estimación (área social)	20
4.2.11. Error interno de facturación	21
4.2.12. Multas y Recargos	21

Elaborado por: y Centro de
Atención Telefónica Nacional

Fecha: Febrero 2022

Revisado por: Jefe de Atención
Telefónica Y Grupo de Apoyo
Gerencia Gestión de Clientes
Fecha: Febrero 2022

Aprobado por: Gerencia de
Gestión de Clientes

Fecha:



4.2.13. Otros ajustes de facturación/Otros ajustes de facturación (área social)	22
4.2.14. Pago doble o no aplicado	22
4.2.15. Reclamo por Corte y Reapertura facturados y no ejecutados	23
4.2.16. Retraso en corte por rescisión de contrato	23
4.2.17. Servicios Cruzados/Serv. Cruzados por Corte Realizado/Servicios Cruzados (área social)	23
4.3. COMUNICACIONES DE SOLICITUDES	24
4.3.1. Envío Cert./constancia via mail	24
4.3.2. Obligatoriedad de Conexión al Saneamiento Ley 18840	24
4.3.3. Constancia de Deuda Ley 14497	24
4.3.4. Solicitud de Acuerdo Financiado	24
4.3.5. Solicitud de Contratación	25
4.4. COMUNICACIONES DE SERVICIOS NUEVOS E INDEPENDIZACIONES	25
4.4.1. Conexión no viable/Requiere ampliación de red	25
4.4.2. Requerimiento para conexiones pendientes	25
4.4.3. Listo para contratar	25
4.4.4. Extensión de plazos de ejecución	25
4.4.5. Acciones posteriores – Provisorio de Obra	26
4.4.6. Información inconsistente en expediente	26
4.4.7. Gestión Cambio de Diámetro	26
4.4.8. Gestión Cambio de Sitio	26
4.4.9. No corresponde tipo de solicitud	26
4.4.10. Gestión Conexión Gran Caudal	26
4.5. COMUNICACIONES DE ACTIVIDADES INTERNAS COMERCIALES	27
4.5.1. Contratos no devueltos telefonicos/web	27
4.5.2. Anomalías de Consumo/Facturación	27
4.5.3. Colocación de Medidor en Vereda	27
4.5.7. Envío Registro de Deudores (Clearing)	28
4.5.8. Notificación Cambio de Tarifa (Memo 23)	28
4.5.9. Notificación de Deuda	28
4.5.10. Obras de Saneamiento	29
4.5.11. Contratos S/D con Débito Bancario	29
4.5.12. Contratos Área Social	29
4.5.13. Envío de Factura por mail	29
4.6. COMUNICACIONES DE ACTIVIDADES INTERNAS OPERATIVAS	30
4.6.1. No se Constata Pérdida	30
4.6.2. Falta Pase	30
4.6.3. Imposible Acceso al Inmueble	30
4.6.4. Servicio no pertenece a OSE I	30
4.6.5. Servicio no pertenece a OSE (red interna) II	31
4.7. COMUNICACIONES DE SALIDAS QUE ACTUALMENTE NO SE REALIZAN	31
4.7.1. Corte Erróneo	31
4.7.2. Denuncia de Notificación de facturas	31
4.7.3. Denuncia de Toma	31
4.7.4. Factura con Ajuste por Redondeo	31
4.7.5. Quejas y Sugerencias	32
4.7.6. Retraso de Conexión Nueva/Retraso de Conexión Nueva (área social)	32
4.7.7. Retraso en Reapertura	32



Gerencia Gestión de Clientes
Centro de Atención Telefónica
Nacional

4.7.8.	Retraso de Expediente	32
5.	REGISTRO DE REVISIONES	33

COPIA CONTROLADA



1. INTRODUCCION

El objetivo del presente, es recopilar y documentar todos los formatos a emplear en las Comunicaciones de Salidas, que el Personal del Centro de Atención Telefónica Nacional (CATN) debe conocer para poder cumplir correctamente con su trabajo.

Este manual se redactó para acompañar el proceso de entrenamiento y capacitación, y como ayuda a la labor del Operador/a para que pueda trabajar con un respaldo documental, lo que debería suponer una menor dependencia de consultas al Planificador/a Comercial y/o Supervisor/a.

De esta forma podrá informar todas aquellas comunicaciones hacia los Clientes, disponiendo de una copia de este documento en su puesto de trabajo.

Por estas razones se sugiere leer atentamente las comunicaciones aquí detalladas, conservar y disponer a su alcance durante el horario de trabajo.

Cuando se realicen cambios, actualizaciones y/o modificaciones en la operativa diaria, o del sistema o de procedimientos, se hará llegar la nueva versión vigente debiéndose destruir las versiones obsoletas.

Todo el personal podrá hacer llegar sugerencias para actualizar este documento a la siguiente dirección de correo: ApoyoGestionClientes@ose.com.uy



2. MANUAL COMUNICACIONES DE SALIDAS DEL CENTRO DE ATENCION TELEFONICA NACIONAL

1.- Quién: Personal del Centro de Atención Telefónica Nacional (CATN)	2.- Cuándo: Todas las Comunicaciones de Salidas por los que se contacte el cliente vía canal telefónico
3.- Dónde: Centro de Atención Telefónica Nacional (CATN)	
4.- Condiciones necesarias: Equipamiento e instrumentos de Trabajo del Centro de Atención Telefónica Nacional (CATN), funcionamiento de la Central.	
5.- Descripción de las actividades: Ver punto 5 en adelante	
6.- Resultado esperado: 1. Comunicar al Cliente todas las Resoluciones de las Actividades por Reclamos y/o Solicitudes que fueron ingresadas en el Sistema de Gestión Comercial Operativo. 2. Cumplir con los Indicadores definidos para la gestión de Centro de Atención Telefónica Nacional (CATN)	
7.- Anomalías y Formas de resolverla: 3. Recurrir al Planificador/a Comercial o al Supervisor/a de Turno	



3. DESCRIPCIÓN

Descripción general del Servicio

El horario del servicio será de lunes a sábado de 09:00 a 20:00 horas.

DESARROLLO DE LAS TAREAS

El Agente deberá en toda comunicación telefónica, verificar y actualizar los datos del titular del Servicio. En el caso en que el Cliente solicite actualizar la Titularidad se deberá seguir el procedimiento establecido en el punto 4.3.4 de la IT del Centro de Atención Telefónica Nacional (CATN)

Cuando nos comunicamos con el cliente para dar la información grabada en una Comunicación de Salidas y no está su número de teléfono registrado, se lo pedimos y lo agregamos mediante el siguiente procedimiento:

Grabar número de teléfono para contactar al cliente

Tipo de Llamada (Cliente) ☐ /Tipo de Contacto (Modificación datos cliente)/Comentarios /Empezar/Añadir/Teléfono principal (extremo superior derecho de la pantalla)/repito el número ingresado en el sector Teléfonos (extremo inferior izquierdo de la pantalla) y agrego otro si el cliente desea dejar más de un número de contacto.

Si un suministro donde el titular es un S/D se corta por falta de pago, deberá regularizar la contratación ya que no se generará la Reapertura del mismo aunque abone la totalidad de la deuda. Es importante saber que en los avisos de corte que se le envían a los clientes se agregó la información sobre las reaperturas.

4. Consultas

i. Consultas Generales

La recepción de estas llamadas se refiere a consultas de todo tipo (horario de atención al público, información para gestionar un servicio nuevo, información en general).

Tipo de llamada: Consulta → Tipo de contacto: Consulta → Comentarios (ingresar el motivo de la consulta) → Empezar/Añadir (Este contacto accede a la carpeta del cliente) → Cerrar. Verá la consulta registrada en el Histórico de contactos del cliente, al pie de la pantalla.

2.1.1. Consumos de Agua y/o Pérdidas frecuentes

 Consumos de agua frecuentes  Pérdidas de agua frecuentes			
1 m ³ son 1000 litros		Aparato	Descarga mensual aprox. en m ³
Consumo Personal 	Bebida, lavado y cocción de alimentos: 10 litros por día	Pérdidas más comunes en canillas 	30 a 80 ls/ día 1 a 2 m ³
	Ducha: 80 a 120 litros por vez		
	Lavado de dientes: 2 a 12 litros por vez		
	Inodoro: 6 a 10 litros por descarga		
Higiene Personal 	Lavado de manos: 2 a 18 litros por vez	Inodoro o su cisterna 	250 a 350 ls/ día 8 a 10 m ³
	Lavado de ropa: 50 a 90 litros por lavado		
	Lavado de platos a mano: 15 a 30 litros por vez		
	Lavavajilla: 18 a 30 litros por vez		
Limpeza 	Hogar: 10 litros por día	Canilla perdiendo Chorro Mediano 	700 a 1000 ls/ día 21 a 30 m ³
	Lavado de auto: 400 litros por vez		
	Llenado de piscinas: cientos a miles de litros por vez		
	Riego de 100m ² de jardín: 1000 litros por vez		
Otros Consumos 	Inodoro con pérdida continua	Canilla perdiendo Chorro Grande 	1300 a 4500 ls/ día 39 a 135 m ³
	Canilla abierta normal		
	Use de canillas		
	Canilla abierta normal		
		6 a 80 ls/ minuto 260 a 430 m ³	



ii. Consultas por Estado de las facturas

Permite asignar los lotes para su distribución y controlar la trazabilidad de las facturas (desde que se imprimen hasta que le llegan a los clientes).

El estado en el que se encuentra la factura se puede visualizar en la Carpeta del Cliente / Cuentas / N° de cuenta / Facturas / N° de recibo / Detalle del recibo / Impresión / Estado.

Los **estados de las facturas** pueden ser:

- ✓ **Generado:** cuando se realiza el pase batch.
- ✓ **Impreso:** cuando se imprime la factura.
- ✓ **Pendiente de notificación:** cuando se reciben los lotes en el sector de Notificación (OSE Montevideo) para ser enviados al interior.
- ✓ **Enviado a Correo:** cuando se entrega el lote al correo (anomalías, transferencias, etc.)
- ✓ **Intermediario Correo:** facturas que se envían al interior por Correo, y son entregadas en las dependencias de OSE para que personal de OSE las distribuya.
- ✓ **Entregado:** cuando se entregan los lotes al notificador para su distribución. Figura el nombre del notificador.
- ✓ **Cumplido:** el notificador entregó correctamente las facturas dentro de las 48 hs.
- ✓ **Reciclado:** facturas que no se pudieron entregar y fueron devueltas. Se deben asignar nuevamente
- ✓ **Vencido:** la fecha de vencimiento de la factura caducó.
- ✓ **Eliminado:** permite eliminar el lote.

iii. Consultas por Sistema de débito Bancario o a través de tarjeta de Crédito

La solicitud se debe realizar directamente en el Banco o empresa de Tarjeta presentando la factura vigente al día. (**Sistema de Débito Bancario:** Banco República, Bandes, Banque Heritage Uruguay, BBVA, HSBC, Santander, Scotiabank, Itaú; **Sistema de Débito a través de tarjetas** (Cabal, Creditel, Créditos Directos, OCA, VISA)).

Cuando el cliente está afiliado (ya se actualizó el trámite ante OSE), le llega la factura sin código de barras (porque será paga por el débito), diciendo que está adherido a débito automático, y a su vez se le incluye en el estado de cuenta de la tarjeta o banco correspondiente.



Aclaraciones:

- Cuando el cliente recibe la factura (sin código de barras) no está paga, porque se le debita al vencimiento.
- Si el cliente consulta por la fecha en que su factura llega al banco, entrar en Detalle de Recibo (clic en N° de recibo) → Fecha de Remesa. Al otro día de la fecha allí indicada, es que llega al banco. Hasta la hora 18:00 del día de la Remesa hay tiempo de retener la factura para hacer ajustes en la cuenta.
- Para comprobar que un cliente paga por débito bancario, además de ver si tiene fecha de remesa, ir a: Cuentas/N° de cuenta/Resumen/Movimientos. Allí se registra dónde, efectivamente, el cliente paga sus facturas.

iv. *Documentación requerida para Trámites*

1. Contrataciones

Es importante informar al cliente que a los efectos de realizar una nueva Contratación en Atención presencial deberá traer original y fotocopia de la documentación que se detalla a continuación.

a) Titular persona física

- Documento de identidad vigente (C.I. o Pasaporte)
- Carta poder (si corresponde)
- Documentación que acredite N° de Padrón (recibo de tributos domiciliarios o cedula catastral, informar al cliente que puede obtenerlo a través de la página web www.catastro.gub.uy) si no existe el dato en el SGC (Requisito Eventual)
- Si existe deuda y no tiene relación familiar directa (ascendente, descendente o colateral) o comercial con el titular anterior se le solicitará firmar declaración jurada de desvinculación y por criterio de política comercial se le pide documentación que acredite la fecha de vinculación con el inmueble (contrato de arrendamiento, título de propiedad).



b. Titular persona jurídica con RUT

- Tarjeta de RUT
- Documento de identidad vigente (C.I. o Pasaporte)
- Documento notarial de representación con indicación de designación y facultades (representante de la persona jurídica) o Carta poder (si corresponde)
- Documentación que acredite N° de Padrón (recibo de tributos domiciliarios o cédula catastral, informar al cliente que puede obtenerlo a través de la página web www.catastro.gub.uy) si no existe el dato en el SGC (Requisito Eventual)
- Si existe deuda y no tiene relación comercial con el titular anterior se le solicitará firmar declaración jurada de desvinculación y por criterio de política comercial se le pide documentación que acredite la fecha de vinculación con el inmueble (contrato de arrendamiento, título de propiedad).

Titular entidad o persona jurídica sin RUT (ej.: Edificios multifamiliares)

En el Reglamento de Prestación de Servicio se prevén los requisitos para asumir la titularidad del servicio en los casos que el cliente sea persona física o persona jurídica. Existen casos de servicios multifamiliares que no se encuentran constituidos como persona jurídica y la realidad ha demostrado que ninguna persona física quiere hacerse responsable personal por un servicio que abastece a varias unidades.

Por ello se entendió necesario flexibilizar los requisitos exigidos para estos casos, en pro de mejorar la información de los datos y contratos de los clientes, y lograr tener un contrato firmado para todos los servicios.

El titular del contrato de suministros con más de una unidad habitacional puede ser:

CASO	TITULAR	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA
Con personería jurídica y RUT	La persona jurídica	• Tarjeta de RUT • Documento notarial de representación con indicación de designación y facultades (representante de la persona jurídica) • Carta poder (sólo si es apoderado del representante)



Con personería jurídica y sin RUT	La persona jurídica	• Documento notarial de representación con indicación de designación y facultades (representante de la persona jurídica) • Carta poder (sólo si es apoderado del representante) Corresponde a Atención Presencial En este caso Atención Presencial registra el documento del titular como: - Tipo de documento: "No disponible" - Número: "Nombre Edificio"
Sin personería jurídica y sin RUT	<u>OPCIÓN 1:</u> Persona física que asuma como titular (copropietario, residente, administrador)	• Documento de identidad • Carta poder (sólo si es apoderado del titular)
	<u>OPCIÓN 2:</u> Entidad que representa a los usuarios del servicio (edificio, nombre de....)	• Documento notarial de representación con indicación de designación y facultades, ó • Acta de asamblea, con indicación de designación y facultades, ó • Autorización de vecinos • Documento de identidad del representante En este caso Atención Presencial registra el documento del titular como: - Tipo de documento: "No disponible" - Número: "Nombre Entidad" El representante y su C.I. se registran como cliente autorizado (en el SGC: Modificar Tercero)

2. Servicios Nuevos

Trámite	Documentación Requerida
Servicio nuevo de agua	☞ Documento de Identidad vigente. ☞ Documentación que acredite N° de Padrón (recibo de tributos domiciliarios o cedula catastral, página web: www.catastro.gub.uy) * Costos: Montevideo e Interior excepto zona balnearia Maldonado: • Conexión unifamiliar de 13 mm. Costo: UR 5 • Conexión multifamiliar y comercial de 13 mm. Costo: UR 20 • Conexión de 25 mm. Costo: UR 28 Zona balnearia Maldonado: • Conexión de 13 mm. Costo: UR 20 • Conexión de 25 mm. Costo: UR 28



Servicio nuevo saneamiento

- ☞ Documento de Identidad vigente.
 - ☞ Documentación que acredite N° de Padrón (recibo de tributos domiciliarios o cedula catastral, página web: www.catastro.gub.uy)
 - ☞ Croquis de instalaciones internas y cámaras interiores, características de la edificación y calidad del agua a evacuar.
- * Costos:
- Conexiones de 110. Costo: UR 17
 - Conexiones de 160 mm. Costo: UR 19
- (Actualmente exonerado por RD N° 1678/13)

Servicio nuevo contra incendio

- ☞ Documento de Identidad vigente.
 - ☞ Documentación que acredite N° de Padrón (recibo de tributos domiciliarios o cedula catastral, página web: www.catastro.gub.uy)
 - ☞ Informe previo a la contratación de la Oficina Técnica de la Dirección Nacional de Bomberos.
 - ☞ Plano de ubicación de las instalaciones y características técnicas (presión, caudal, etc.).
- * Costo: UR 3 (inicio de trámite).

Servicio de agua temporario

- ☞ Documento de Identidad vigente.
 - ☞ **Documentación que acredite N° de Padrón (recibo de tributos domiciliarios o cedula catastral, página web: www.catastro.gub.uy)**
 - ☞ Depósito en garantía equivalente al costo de 300 m3 de agua (*ver tarifas de ose*)
- * Costos:
- Conexión 13 mm. UR 20
 - Conexión 25 mm. UR 28

Servicio de agua provisorio

- ☞ Documento de Identidad vigente.
- ☞ **Documentación que acredite N° de Padrón (recibo de tributos domiciliarios o cedula catastral, página web: www.catastro.gub.uy)**
- ☞ Contrato de la obra o documentación supletoria a criterio de OSE.
- ☞ Depósito en garantía equivalente al costo de 1.000 m3 de agua (*ver tarifas de ose*)



- * Costos:
 - Conexión 13 mm. UR 20
 - Conexión 25 mm. UR 28

Ampliación de red Residencial

- ☞ Idem servicio nuevo de agua.
- ☞ Nómina de padrones comprendidos.

- * Costo: UR 2 (inicio de trámite).

Ampliación de Red Comercial/Industrial/Estatal/Conjuntos, Habitacionales

- ☞ Idem servicio nuevo de agua.
- ☞ Nómina de padrones comprendidos.

- * Costo: UR 5 (inicio de trámite).

Ampliación de redes Internas/ Redes Definitivas (Cooperativas)/Factibilidad Redes agua y saneamiento (Cooperativas)

- ☞ Idem servicio nuevo de agua.
- ☞ Nómina de padrones comprendidos.

- * Costo: UR 3 (inicio de trámite).

3. Conexiones Existentes

Cambio de sitio del medidor

- ☞ Documento de Identidad vigente.
- ☞ Documentación que acredite N° de Padrón (recibo de tributos domiciliarios o cedula catastral, página web: www.catastro.gub.uy).

- * Costo: UR 2 (inicio de trámite).
- * Si mantiene deuda: Pago efectivo o mediante acuerdo financiado de la deuda abonando la primera cuota al momento de realizar el trámite.

Cambio de diámetro

- ☞ Documento de Identidad vigente.
- ☞ Documentación que acredite N° de Padrón (recibo de tributos domiciliarios o cedula catastral, página web: www.catastro.gub.uy).

- * Costo: UR 3 (inicio de trámite).
- * Si mantiene deuda: Pago efectivo o mediante acuerdo financiado de la deuda abonando la primera cuota al momento de realizar el trámite.

Corte por Rescisión de contrato (voluntario)

- ☞ Documento de Identidad vigente.

- * Costos:
 - Servicio de Agua: Costo: UR 1
 - Servicio de Incendio: Costo: UR 4



	• Servicio de Saneamiento: Costo: UR 1 * Si mantiene deuda: Pago efectivo o mediante acuerdo financiado de la deuda abonando la primera cuota al momento de realizar el trámite.
Reconexión (Suministro cortado por impago)	* Documento de Identidad vigente. * Costos: * Servicio de Agua: Costo: UR 1 * Servicio de Incendio: Costo: UR 1 * Servicio de Saneamiento: Costo: UR 1 * Si mantiene deuda: Pago efectivo o mediante acuerdo financiado de la deuda abonando la primera cuota al momento de realizar el trámite.
Reconexión (Suministro cortado rescisión voluntaria)	☞ Documento de Identidad vigente. * Costos: • Servicio de Agua: Costo: UR 4 • Servicio de Incendio: Costo: (se presupuestará). • Servicio de Saneamiento: Costo: UR 1 * Si mantiene deuda: Pago efectivo o mediante acuerdo financiado de la deuda abonando la primera cuota al momento de realizar el trámite.
Acuerdos de pago y refinanciación	☞ Documento de Identidad vigente.
Constancia de deuda	☞ Datos del solicitante: nombre completo, documento de identidad, teléfono/mail, dirección personal. ☞ Datos del suministro: número de cuenta, número de padrón (por Ley 14.497) (*) (*) Si no posee número de cuenta o dirección del suministro, este trámite deberá realizarse únicamente en forma presencial.
Cambio de dirección de envío	☞ Documento de Identidad vigente.
Pago por débito bancario	* Deberá solicitarlo en el Banco.
Pago por débito en tarjeta	* Deberá solicitarlo a la Empresa de tarjetas de su preferencia adherida al servicio.



**Solicitud de
Ensayo de
Medidor a pedido
del cliente**

- ☞ Documento de Identidad vigente.
- * Costos (si el resultado del ensayo es normal):
 - Conexiones de diámetro 13 y 25: UR 2,22
 - Conexiones de diámetro 38 y 50: UR 3,38
 - Conexiones de diámetro 75 y 100: UR 4,44

En todas las Comunicaciones de Salidas que realizamos debemos usar el siguiente protocolo de presentación:

Buenas días/tardes Sr./Sra.

Mi nombre es:....., nos comunicamos con Ud. Desde el Centro de Atención Telefónica de OSE (**debemos identificar quien atiende la llamada**)

COMUNICACIONES DE SALIDAS POR ACTIVIDADES

Alto Consumo / Alto consumo (área social)

Estimado cliente,

Le informamos que su reclamo por el alto consumo correspondiente al servicio de la cuenta n° XXXXXX, ubicado en: Departamento, Localidad, Calle, N° de puerta, Padrón ha sido resuelto

CASO 1: Se constató pérdida invisible, mal funcionamiento del medidor o error de lectura: habiéndose detectado una pérdida invisible / un mal funcionamiento del medidor / un error en la lectura proporcionada por el toma consumo. Se procedió a una bonificación/corrección en la facturación del / de los mes/es XXXXXXXXXXXXXXXX.

CASO 2: Se constató pérdida visible: habiéndose detectado una pérdida visible. Por este motivo no corresponde bonificar la facturación del / de los mes/es XXXXXXXXXXXXXXXX.

CASO 3: No se constataron anomalías: no habiéndose detectado anomalías que requieran un ajuste en la facturación del / de los mes/es XXXXXXXXXXXXXXXX.

Si se realizó refacturación y quedó saldo a abonar: Próximamente recibirá la/s factura/s para ser abonada/s. Le recordamos los sistemas de pago disponibles:

Si se realizó refacturación y quedó crédito a favor del cliente: Le informamos que debido a esta bonificación/ajuste ha quedado un crédito a su favor de \$XXXX el cual será aplicado en la/s próxima/s factura/s. Próximamente recibirá la/s factura/s con el ajuste correspondiente.

Si las facturas fueron retenidas y no se realizó refacturación: Próximamente recibirá la/s factura/s para ser abonada/s. Le recordamos los sistemas de pago disponibles:

Si las facturas no fueron retenidas: Le recordamos que las facturas podrán ser abonadas por los sistemas de pago disponibles:

Cargos fijos adicional dobles

Estimado cliente,

Le informamos que su reclamo por la facturación del cargo fijo adicional doble correspondiente al servicio de la cuenta n° XXXXXX, ubicado en: Departamento, Localidad, Calle, N° de puerta, Padrón ha sido resuelto.

CASO 1: Corresponde cancelar el/los cargo/s: Se procedió a un ajuste en la facturación del / de los mes/es XXXXXXXXXXXXXXXX. Próximamente la/s factura/s para ser abonada/s.

CASO 2: No corresponde cancelar el/los cargo/s: no encontrándose cargos erróneos en la facturación.

Si se realizó refacturación y quedó saldo a abonar: Se procedió a un ajuste en la facturación del / de los mes/es XXXXXXXXXXXXXXXX. Próximamente recibirá la/s factura/s para ser abonada/s.

Le recordamos los sistemas de pago disponibles:



Si se realizó refacturación y quedó crédito a favor del cliente: Le informamos que debido a este ajuste ha quedado un crédito a su favor de \$XXXX el cual será aplicado en la/s próxima/s factura/s. Próximamente la/s factura/s con el ajuste correspondiente.

Si las facturas fueron retenidas y no se realizó refacturación: Próximamente recibirá la/s factura/s para ser abonada/s. Le recordamos los sistemas de pago disponibles:

Si las facturas no fueron retenidas: Le recordamos que las facturas podrán ser abonadas por los sistemas de pago disponibles:

Datos erróneos de contrato

Estimado cliente,

Le informamos que su reclamo por datos erróneos en el contrato de servicio correspondiente al servicio de la cuenta n° XXXXXX, ubicado en: Departamento, Localidad, Calle, N° de puerta, Padrón ha sido resuelto.

CASO 1: Corresponde corrección de datos: Se ha corregido la información referente a dirección / tarifa / unidades / diámetro, figurando actualmente XXXXXX.

CASO 2: No corresponde corrección de datos: Se ha verificado que los datos contractuales que posee actualmente el servicio están correctos. Por este motivo no corresponde ajustar la facturación del / de los mes/es XXXXXXXXXXXXXXXX.

Si se realizó refacturación y quedó saldo a abonar: Se procedió a un ajuste en la facturación del / de los mes/es XXXXXXXXXXXXXXXX. Próximamente la/s factura/s para ser abonada/s.

Le recordamos los sistemas de pago disponibles:

Si se realizó refacturación y quedó crédito a favor del cliente: Le informamos que debido a este ajuste ha quedado un crédito a su favor de \$XXXX el cual será aplicado en la/s próxima/s factura/s. Próximamente recibirá la/s factura/s con el ajuste correspondiente.

Si las facturas fueron retenidas y no se realizó refacturación: Próximamente la/s factura/s para ser abonada/s. Le recordamos los sistemas de pago disponibles:

Si las facturas no fueron retenidas: Le recordamos que las facturas podrán ser abonadas por los sistemas de pago disponibles:

Si no se realizó refacturación, no fueron retenidas las facturas, se realizó corrección de datos y el mismo impacta a partir de la próxima factura: El cambio podrá ser visualizado a partir de la próxima facturación.

Le solicitamos presentarse a la brevedad en cualquiera de nuestros Centros de Servicio (www.ose.com.uy/clientes/centros-de-servicios) para firmar al actualización del mismo o también podrá solicitar telefónicamente a nuestro Centro de Atención Telefónica Nacional (0800 1871 gratis desde teléfono fijo o *1871 gratis desde cualquiera de las compañías de telefonía móvil) el envío del Contrato a su domicilio.

Ensayo de Medidor a Solicitud del Cliente

Estimado cliente,

Le informamos que el ensayo de medidor solicitado para el servicio correspondiente a la cuenta n° XXXXXX, ubicado en: Departamento, Localidad, Calle, N° de puerta, Padrón se ha realizado. El resultado del mismo informa que el medidor se encuentra en un rango de funcionamiento normal/anormal.

CASO 1: Resultado de ensayo normal y se retuvieron facturas: Por este motivo no corresponde ajustar la facturación del / de los mes/es XXXXXXXXXXXXXXXX. Debido a este resultado se cargará el costo del estudio (2,22 / 3,38 / 4,44 UR) en la próxima factura. Próximamente la/s factura/s para ser abonada/s. Le recordamos los sistemas de pago disponibles:

CASO 2: Resultado de ensayo normal y no se retuvieron facturas: Por este motivo no corresponde ajustar la facturación del / de los mes/es XXXXXXXXXXXXXXXX. Debido a este resultado se cargará el costo del estudio (2,22 / 3,38 / 4,44 UR) en la próxima factura. Le recordamos que las facturas podrán ser abonadas por los sistemas de pago disponibles:

CASO 3: Resultado de ensayo anormal, se realizó refacturación y quedó crédito a favor del cliente: Debido a este resultado se ha realizado un ajuste en la facturación del / de los mes/es XXXXXXXXXXXXXXXX.



Le informamos que ha quedado un crédito a su favor de \$XXXX el cual será aplicado en la/s próxima/s factura/s. Próximamente la/s factura/s con el ajuste correspondiente.

CASO 4: Resultado de ensayo anormal, se realizó refacturación y quedó saldo a abonar: Debido a este resultado se ha realizado un ajuste en la facturación del / de los mes/es XXXXXXXXXXXXXXXX. Próximamente la/s factura/s para ser abonada/s. Le recordamos los sistemas de pago disponibles:

Error Cargo Vario

Estimado cliente,

Le informamos que su reclamo por error en el cargo facturado correspondiente al servicio de la cuenta n° XXXXXX, ubicado en: Departamento, Localidad, Calle, N° de puerta, Padrón ha sido resuelto

CASO 1: Se constató error de cargo vario: habiéndose detectado un error en el cargo aplicado. Se procedió a una corrección en la facturación del / de los mes/es XXXXXXXXXXXXXXXX.

CASO 2: No se constató error de cargo vario: no habiéndose detectado errores en el cargo aplicado que requieran una corrección en la facturación del / de los mes/es XXXXXXXXXXXXXXXX. Por este motivo no corresponde ajustar la facturación del / de los mes/es XXXXXXXXXXXXXXXX.

Si se realizó refacturación y quedó saldo a abonar: Se procedió a un ajuste en la facturación del / de los mes/es XXXXXXXXXXXXXXXX. Próximamente la/s factura/s para ser abonada/s.

Le recordamos los sistemas de pago disponibles:

Si se realizó refacturación y quedó crédito a favor del cliente: Le informamos que debido a este ajuste ha quedado un crédito a su favor de \$XXXX el cual será aplicado en la/s próxima/s factura/s. Próximamente recibirá la/s factura/s con el ajuste correspondiente.

Si las facturas fueron retenidas y no se realizó refacturación: Próximamente recibirá la/s factura/s para ser abonada/s. Le recordamos los sistemas de pago disponibles:

Si las facturas no fueron retenidas: Le recordamos que las facturas podrán ser abonadas por los sistemas de pago disponibles:

Error de lectura / Error de lectura (área social)

Estimado cliente,

Le informamos que su reclamo por error de lectura correspondiente al servicio de la cuenta n° XXXXXX, ubicado en: Departamento, Localidad, Calle, N° de puerta, Padrón ha sido resuelto

CASO 1: Se constató error de lectura: habiéndose detectado un error en la lectura proporcionada por el toma consumo. Se procedió a una corrección en la facturación del / de los mes/es XXXXXXXXXXXXXXXX.

CASO 2: No se constató error de lectura: no habiéndose detectado errores en la lectura proporcionada por el toma consumo que requieran una corrección en la facturación del / de los mes/es XXXXXXXXXXXXXXXX. Por este motivo no corresponde ajustar la facturación del / de los mes/es XXXXXXXXXXXXXXXX.

Si se realizó refacturación y quedó saldo a abonar: Próximamente recibirá la/s factura/s para ser abonada/s. Le recordamos los sistemas de pago disponibles:

Si se realizó refacturación y quedó crédito a favor del cliente: Le informamos que debido a este ajuste ha quedado un crédito a su favor de \$XXXX el cual será aplicado en la/s próxima/s factura/s. Próximamente recibirá la/s factura/s con el ajuste correspondiente.

Si las facturas fueron retenidas y no se realizó refacturación: Próximamente recibirá la/s factura/s para ser abonada/s. Le recordamos los sistemas de pago disponibles:

Si las facturas no fueron retenidas: Le recordamos que las facturas podrán ser abonadas por los sistemas de pago disponibles:



Error de tarifa / Error de tarifa (área social)

Estimado cliente,

Le informamos que su reclamo por error de tarifa correspondiente al servicio de la cuenta n° XXXXXX, ubicado en: Departamento, Localidad, Calle, N° de puerta, Padrón ha sido resuelto.

CASO 1: Corresponde modificación de tarifa: Se ha corregido la tarifa del servicio, figurando actualmente XXXXXX.

CASO 2: No corresponde modificación de tarifa: Se ha verificado que la tarifa que posee actualmente el servicio es correcta. Por este motivo no corresponde ajustar la facturación del / de los mes/es XXXXXXXXXXXXXXXX.

Si se realizó refacturación y quedó saldo a abonar: Se procedió a un ajuste en la facturación del / de los mes/es XXXXXXXXXXXXXXXX. Próximamente recibirá en su correo electrónico la/s factura/s para ser abonada/s. Le recordamos los sistemas de pago disponibles:

Si se realizó refacturación y quedó crédito a favor del cliente: Le informamos que debido a este ajuste ha quedado un crédito a su favor de \$XXXX el cual será aplicado en la/s próxima/s factura/s. Próximamente recibirá la/s factura/s con el ajuste correspondiente.

Si las facturas fueron retenidas y no se realizó refacturación: Próximamente recibirá la/s factura/s para ser abonada/s. Le recordamos los sistemas de pago disponibles:

Si las facturas no fueron retenidas: Le recordamos que las facturas podrán ser abonadas por los sistemas de pago disponibles:

Si no se realizó refacturación, no fueron retenidas las facturas, se realizó modificación de tarifa y la misma impacta a partir de la próxima factura: La modificación podrá ser visualizada a partir de la próxima facturación.

Error de unidades (área social) / Error unidades habitacionales

Estimado cliente,

Le informamos que su reclamo por error de unidades correspondiente al servicio de la cuenta n° XXXXXX, ubicado en: Departamento, Localidad, Calle, N° de puerta, Padrón ha sido resuelto,

CASO 1: Corresponde modificación de unidades: Se ha corregido la cantidad de unidades que pertenecen al servicio, figurando actualmente XX.

CASO 2: No corresponde modificación de unidades: Se ha verificado que la cantidad de unidades que posee actualmente el servicio es correcta. Por este motivo no corresponde ajustar la facturación del / de los mes/es XXXXXXXXXXXXXXXX.

Si se realizó refacturación y quedó saldo a abonar: Se procedió a un ajuste en la facturación del / de los mes/es XXXXXXXXXXXXXXXX. Próximamente recibirá la/s factura/s para ser abonada/s.

Le recordamos los sistemas de pago disponibles:

Si se realizó refacturación y quedó crédito a favor del cliente: Le informamos que debido a este ajuste ha quedado un crédito a su favor de \$XXXX el cual será aplicado en la/s próxima/s factura/s. Próximamente recibirá la/s factura/s con el ajuste correspondiente.

Si las facturas fueron retenidas y no se realizó refacturación: Próximamente recibirá la/s factura/s para ser abonada/s. Le recordamos los sistemas de pago disponibles:

Si las facturas no fueron retenidas: Le recordamos que las facturas podrán ser abonadas por los sistemas de pago disponibles:

Si no se realizó refacturación, no fueron retenidas las facturas, se realizó modificación de unidades y la misma impacta a partir de la próxima factura: La modificación podrá ser visualizada a partir de la próxima facturación.



Error diámetro conexión

Estimado cliente,

Le informamos que su reclamo por error de diámetro de la conexión correspondiente al servicio de la cuenta n° XXXXXX, ubicado en: Departamento, Localidad, Calle, N° de puerta, Padrón ha sido resuelto.

CASO 1: Corresponde modificación de diámetro: Se ha corregido el diámetro de conexión perteneciente al servicio, figurando actualmente XX.

CASO 2: No corresponde modificación de diámetro: Se ha verificado que el diámetro que posee actualmente el servicio es correcto. Por este motivo no corresponde ajustar la facturación del / de los mes/es XXXXXXXXXXXXXXXX.

Si se realizó refacturación y quedó saldo a abonar: Se procedió a un ajuste en la facturación del / de los mes/es XXXXXXXXXXXXXXXX. Próximamente recibirá la/s factura/s para ser abonada/s.

Le recordamos los sistemas de pago disponibles:

Si se realizó refacturación y quedó crédito a favor del cliente: Le informamos que debido a este ajuste ha quedado un crédito a su favor de \$XXXX el cual será aplicado en la/s próxima/s factura/s. Próximamente recibirá la/s factura/s con el ajuste correspondiente.

Si las facturas fueron retenidas y no se realizó refacturación: Próximamente recibirá la/s factura/s para ser abonada/s. Le recordamos los sistemas de pago disponibles:

Si las facturas no fueron retenidas: Le recordamos que las facturas podrán ser abonadas por los sistemas de pago disponibles:

Si no se realizó refacturación, no fueron retenidas las facturas, se realizó modificación de diámetro y la misma impacta a partir de la próxima factura: La modificación podrá ser visualizada a partir de la próxima facturación.

Error en estimación / Error en estimación (área social)

Estimado cliente,

Le informamos que su reclamo por error en estimación correspondiente al servicio de la cuenta n° XXXXXX, ubicado en: Departamento, Localidad, Calle, N° de puerta, Padrón ha sido resuelto,

CASO 1: Se constató error en estimación: habiéndose detectado un error en la estimación realizada. Se procedió a una corrección en la facturación del / de los mes/es XXXXXXXXXXXXXXXX.

CASO 2: No se constató error en estimación: no habiéndose detectado errores en la estimación realizada que requieran una corrección en la facturación del / de los mes/es XXXXXXXXXXXXXXXX. Por este motivo no corresponde ajustar la facturación del / de los mes/es XXXXXXXXXXXXXXXX.

Si se realizó refacturación y quedó saldo a abonar: Próximamente recibirá la/s factura/s para ser abonada/s. Le recordamos los sistemas de pago disponibles:

Si se realizó refacturación y quedó crédito a favor del cliente: Le informamos que debido a este ajuste ha quedado un crédito a su favor de \$XXXX el cual será aplicado en la/s próxima/s factura/s. Próximamente recibirá la/s factura/s con el ajuste correspondiente.

Si las facturas fueron retenidas y no se realizó refacturación: Próximamente recibirá la/s factura/s para ser abonada/s. Le recordamos los sistemas de pago disponibles:

Si las facturas no fueron retenidas: Le recordamos que las facturas podrán ser abonadas por los sistemas de pago disponibles:



Error interno de facturación

Estimado cliente,

Le informamos que su reclamo por error en la facturación correspondiente al servicio de la cuenta n° XXXXXX, ubicado en: Departamento, Localidad, Calle, N° de puerta, Padrón ha sido resuelto.

VERIFICAR CASOS ENTRE LAS OTRAS ACTIVIDADES PARA INTRODUCIR.

Si se realizó refacturación y quedó saldo a abonar: Se procedió a un ajuste en la facturación del / de los mes/es XXXXXXXXXXXXXXXX. Próximamente recibirá en su correo electrónico la/s factura/s para ser abonada/s. Le recordamos los sistemas de pago disponibles:

Si se realizó refacturación y quedó crédito a favor del cliente: Le informamos que debido a este ajuste ha quedado un crédito a su favor de \$XXXX el cual será aplicado en la/s próxima/s factura/s. Próximamente recibirá la/s factura/s con el ajuste correspondiente.

Si las facturas fueron retenidas y no se realizó refacturación: Próximamente recibirá la/s factura/s para ser abonada/s. Le recordamos los sistemas de pago disponibles:

Si las facturas no fueron retenidas: Le recordamos que las facturas podrán ser abonadas por los sistemas de pago disponibles:

Si no se realizó refacturación, no fueron retenidas las facturas, se realizó corrección de datos y el mismo impacta a partir de la próxima factura: El cambio podrá ser visualizado a partir de la próxima facturación.

Multas y Recargos

Estimado cliente,

Le informamos que su reclamo por multas y recargos correspondiente al servicio de la cuenta n° XXXXXX, ubicado en: Departamento, Localidad, Calle, N° de puerta, Padrón ha sido resuelto.

CASO 1: Corresponde bonificar multas y recargos por buen pagador: De acuerdo a lo establecido en la Ley 16.869 se han bonificado las multas y recargos aplicados en la facturación del / de los mes/es XXXXXXXXXXXXXXXX.

CASO 2: Corresponde bonificar multas y recargos: Se procedió a un ajuste en la facturación del / de los mes/es XXXXXXXXXXXXXXXX.

CASO 3: No corresponde bonificar multas y recargos: De acuerdo al análisis realizado no se encontraron errores en la aplicación de multas y recargos en la facturación del / de los mes/es XXXXXXXXXXXXXXXX. Por este motivo no corresponde ajustar la facturación.

Si se realizó refacturación y quedó saldo a abonar: Próximamente recibirá la/s factura/s para ser abonada/s. Le recordamos los sistemas de pago disponibles:

Si se realizó refacturación y quedó crédito a favor del cliente: Le informamos que debido a este ajuste ha quedado un crédito a su favor de \$XXXX el cual será aplicado en la/s próxima/s factura/s. Próximamente recibirá la/s factura/s con el ajuste correspondiente.

Si las facturas fueron retenidas y no se realizó refacturación: Próximamente recibirá la/s factura/s para ser abonada/s. Le recordamos los sistemas de pago disponibles:

Si las facturas no fueron retenidas: Le recordamos que las facturas podrán ser abonadas por los sistemas de pago disponibles:



Otros ajustes de facturación / Otros ajustes de facturación (área social)

Estimado cliente,

Le informamos que su reclamo por ajuste de facturación correspondiente al servicio de la cuenta n° XXXXXX, ubicado en: Departamento, Localidad, Calle, N° de puerta, Padrón ha sido resuelto.

VERIFICAR CASOS ENTRE LAS OTRAS ACTIVIDADES PARA INTRODUCIR.

Si se realizó refacturación y quedó saldo a abonar: Se procedió a un ajuste en la facturación del / de los mes/es XXXXXXXXXXXXXXXX. Próximamente recibirá la/s factura/s para ser abonada/s.

Le recordamos los sistemas de pago disponibles:

Si se realizó refacturación y quedó crédito a favor del cliente: Le informamos que debido a este ajuste ha quedado un crédito a su favor de \$XXXX el cual será aplicado en la/s próxima/s factura/s. Próximamente recibirá la/s factura/s con el ajuste correspondiente.

Si las facturas fueron retenidas y no se realizó refacturación: Próximamente recibirá la/s factura/s para ser abonada/s. Le recordamos los sistemas de pago disponibles:

Si las facturas no fueron retenidas: Le recordamos que las facturas podrán ser abonadas por los sistemas de pago disponibles:

Si no se realizó refacturación, no fueron retenidas las facturas, se realizó corrección de datos y el mismo impacta a partir de la próxima factura: El cambio podrá ser visualizado a partir de la próxima facturación.

Pago doble o no aplicado

Estimado cliente,

Le informamos que su reclamo por pago doble / pago no aplicado correspondiente al servicio de la cuenta n° XXXXXX, ubicado en: Departamento, Localidad, Calle, N° de puerta, Padrón ha sido resuelto.

Si se realizó refacturación y quedó saldo a abonar: Próximamente recibirá la/s factura/s para ser abonada/s.

Le recordamos los sistemas de pago disponibles:

Si se realizó refacturación y quedó crédito a favor del cliente: Le informamos que debido a este ajuste ha quedado un crédito a su favor de \$XXXX el cual será aplicado en la/s próxima/s factura/s. Próximamente recibirá la/s factura/s con el ajuste correspondiente.

Si las facturas fueron retenidas y no se realizó refacturación: Próximamente recibirá la/s factura/s para ser abonada/s. Le recordamos los sistemas de pago disponibles:

Si las facturas no fueron retenidas: Le recordamos que las facturas podrán ser abonadas por los sistemas de pago disponibles:

Reclamo por Corte y Reapertura facturadas y no ejecutadas

Estimado cliente,

Le informamos que su denuncia por corte / reapertura facturado/s y no ejecutado/s correspondiente al servicio de la cuenta n° XXXXXX, ubicado en: Departamento, Localidad, Calle, N° de puerta, Padrón ha sido resuelto./

CASO 1: Corresponde cancelar el/los cargo/s: Se procedió a un ajuste en la facturación del / de los mes/es XXXXXXXXXXXXXXXX. Próximamente recibirá la/s factura/s para ser abonada/s.

CASO 2: No corresponde cancelar el/los cargo/s: no encontrándose cargos erróneos en la facturación.

Si se realizó refacturación y quedó saldo a abonar: Se procedió a un ajuste en la facturación del / de los mes/es XXXXXXXXXXXXXXXX. Próximamente recibirá la/s factura/s para ser abonada/s.

Le recordamos los sistemas de pago disponibles:



Si se realizó refacturación y quedó crédito a favor del cliente: Le informamos que debido a este ajuste ha quedado un crédito a su favor de \$XXXX el cual será aplicado en la/s próxima/s factura/s. Próximamente recibirá la/s factura/s con el ajuste correspondiente.

Si las facturas fueron retenidas y no se realizó refacturación: Próximamente recibirá la/s factura/s para ser abonada/s. Le recordamos los sistemas de pago disponibles:

Si las facturas no fueron retenidas: Le recordamos que las facturas podrán ser abonadas por los sistemas de pago disponibles:

Retraso en corte por rescisión de contrato

Estimado cliente,

Le informamos que su reclamo por retraso en corte por rescisión de contrato correspondiente al servicio de la cuenta n° XXXXXX, ubicado en: Departamento, Localidad, Calle, N° de puerta, Padrón ha sido resuelto. Se ha remitido la información al área pertinente y se tomarán los recaudos necesarios para corregir el servicio.

Servicios cruzados / Servicios cruzados por corte realizado / Servicios cruzados Tarifa Social

Estimado cliente,

Le informamos que su reclamo por servicios cruzados correspondiente al servicio de la cuenta n° XXXXXX, ubicado en: Departamento, Localidad, Calle, N° de puerta, Padrón ha sido resuelto.

CASO 1: Medidores cruzados: Se ha corregido la información referente al medidor, figurando actualmente XXXXXX.

CASO 2: Lecturas cruzadas: Se han corregido las lecturas correspondientes al servicio de referencia.

CASO 3: Contratos cruzados: Se han corregido los datos contractuales correspondientes al servicio de referencia.

CASO 4: No corresponde corrección de datos: Se ha verificado que los datos del medidor / de las lecturas / del contrato que posee actualmente el servicio están correctos. Por este motivo no corresponde ajustar la facturación del / de los mes/es XXXXXXXXXXXXXXXX.

Si se realizó refacturación y quedó saldo a abonar: Se procedió a un ajuste en la facturación del / de los mes/es XXXXXXXXXXXXXXXX. Próximamente recibirá la/s factura/s para ser abonada/s.

Le recordamos los sistemas de pago disponibles:

Si se realizó refacturación y quedó crédito a favor del cliente: Le informamos que debido a este ajuste ha quedado un crédito a su favor de \$XXXX el cual será aplicado en la/s próxima/s factura/s. Próximamente recibirá la/s factura/s con el ajuste correspondiente.

Si las facturas fueron retenidas y no se realizó refacturación: Próximamente recibirá la/s factura/s para ser abonada/s. Le recordamos los sistemas de pago disponibles:

Si las facturas no fueron retenidas: Le recordamos que las facturas podrán ser abonadas por los sistemas de pago disponibles:

Si no se realizó refacturación, no fueron retenidas las facturas, se realizó corrección de datos y el mismo impacta a partir de la próxima factura: El cambio podrá ser visualizado a partir de la próxima facturación.



COMUNICACIONES DE SOLICITUDES

Envío cert/constancia vía mail

Estimado cliente,

Por este medio y a su solicitud se remite Certificado / Constancia XXXXXX correspondiente al servicio de la cuenta n° XXXXXX, ubicado en: Departamento, Localidad, Calle, N° de puerta, Padrón. Se envía el documento adjunto a los efectos que corresponda.

Le recordamos que el archivo es una copia digital escaneada del documento original, el cual quedará a resguardo en Oficinas de O.S.E. De ser necesario podrá retirar el original en el Centro de Servicios que corresponda.

Obligatoriedad de Conexión al Saneamiento - Ley 18840, Web - Obligatoriedad de Conexión al Saneamiento - Ley 18840

Estimado cliente,

Le informamos que su solicitud referente a la confirmación de Obligatoriedad de Conexión al Saneamiento (Ley 18.840) correspondiente al servicio de la cuenta n° XXXXXX, ubicado en: Departamento, Localidad, Calle, N° de puerta, Padrón ha sido resuelta y se considera Obligado / No Obligado a conectarse a las redes públicas de saneamiento.

Podrá retirar el certificado correspondiente en cualquiera de nuestros Centros de Servicio. Si desea que esta constancia sea enviada vía correo electrónico le podremos ingresar una nueva solicitud para el envío de la misma.

Constancia de Deuda Ley 14.497, Constancia de Deuda Ley 14.497 Web

Estimado cliente,

Le informamos que su solicitud referente a la constancia de deuda (Ley 14.497) correspondiente al servicio de la cuenta n° XXXXXX, ubicado en: Departamento, Localidad, Calle, N° de puerta, Padrón ha sido resuelta.

Podrá retirar la constancia correspondiente en cualquiera de nuestros Centros de Servicio. Si desea que esta constancia sea enviada vía correo electrónico le podremos ingresar una nueva solicitud para el envío de la misma.

Solicitud de Acuerdo Financiado.

Estimado cliente,

Le informamos que, de acuerdo a su solicitud, se ha dado de alta un acuerdo financiado correspondiente al servicio de la cuenta n° XXXXXX, ubicado en: Departamento, Localidad, Calle, N° de puerta.

El acuerdo financiado fue realizado en X (cantidad) cuotas de un importe de \$XXXX. La factura correspondiente a la primer cuota posee vencimiento en fecha XX/XX/XXXX. La misma podrá ser abonada en cualquiera de los locales que integran las Redes de Cobranza o, si Ud. se encuentra adherido a débito automático, será debitada de su cuenta bancaria o empresa de tarjeta. Si lo desea podrá obtener un duplicado de esta factura en nuestro sitio web www.ose.com.uy / Facturas y pagos / Duplicados de facturas.



Solicitud de Contratación

Estimado cliente,

Le informamos que, de acuerdo a su solicitud, se ha realizado el cambio de titular correspondiente al servicio de la cuenta n° XXXXXX, ubicado en: Departamento, Localidad, Calle, N° de puerta.

El nuevo contrato ha sido enviado a su domicilio y le solicitamos firmarlo en la forma que se detallan en el instructivo adjunto y devolverlo a OSE depositándolo en un buzón de El Correo (sin costo con respuesta postal paga) o acercándolo a cualquiera de nuestros Centros de Servicio (www.ose.com.uy / Clientes / Centros de Servicio).

COMUNICACIONES POR SERVICIOS NUEVOS E INDEPENDIZACIONES

Conexión no viable / Requiere ampliación

Estimado Cliente

Le informamos que no se puede gestionar la solicitud hasta que no se ejecute la ampliación de red para esa calle, significa que previo a solicitar la conexión deberá gestionar una ampliación de red.

Requerimientos para conexión pendientes

Estimado Cliente

Le informamos que no están las instalaciones adecuadas para realizar la conexión (no se ha cumplido con todo lo solicitado por OSE, previo a la ejecución de la conexión, por ejemplo: pase en muro, nicho, red interna).

Listo para contratar

Estimado Cliente

Le informamos que puede contratar el servicio, deberá agendarse para concurrir a una Oficina Comercial munido de Cedula de Identidad, documentación que acredite número de padrón (Cedula Catastral, impuesto de puerta o planilla de contribución), originales y fotocopias.

Extensión de plazos de ejecución

Estimado Cliente

Le informamos que los plazos son mayores a una conexión común ya que requiere obras por parte de OSE (ejemplos: ampliación de menos de 100 mts., o permisos no autorizados).



Acciones posteriores – Provisorio de Obra

Acciones posteriores relacionadas a la devolución de la garantía, cuando es solicitada por el cliente.

Información inconsistente en expediente

Estimado Cliente

Le informamos que los datos ingresados en el expediente no son suficientes para gestionar la solicitud (no permiten ubicar el lugar físico, por información incompleta, inconsistente, etc.)

Gestión Cambio de Diámetro

Es una comunicación genérica para cambio de diámetro, puede ser para comunicar incumplimiento de alguna solicitud por parte de OSE para la gestión iniciada o comunicar el presupuesto a abonar. Cada vez que se utilice se deberá registrar el comentario correspondiente de lo que se debe comunicar.

Gestión Cambio de Sitio

Es una comunicación genérica para cambio de diámetro, puede ser para comunicar incumplimiento de alguna solicitud por parte de OSE para la gestión iniciada o comunicar el presupuesto a abonar. Cada vez que se utilice se deberá registrar el comentario correspondiente de lo que se debe comunicar.

No corresponde tipo de solicitud

Estimado Cliente

Le informamos que la solicitud no es viable, por lo tanto no puede ser gestionada (esto se plantea para el caso de servicio nuevo o Independización ya que en muchos casos es difícil determinar si se trata de un tipo de trámite u otro por lo que indica el cliente (ejemplo: suministro madre con deuda que el cliente intenta evadir).

Gestión Conexión Gran Caudal

Solicitud de conexión mayor a 25 mm y es una comunicación genérica como en los casos de cambio de sitio y diámetro.



COMUNICACIONES DE ACTIVIDADES INTERNAS COMERCIALES

Contratos No Devueltos Telefónicos/Web

Estimado cliente.

En virtud que ante solicitud de un cambio de nombre solicitado y que fuera realizado, se remitió el Contrato para su firma y posterior devolución.

Preguntar: Usted recibió el sobre que contenía el contrato?

Respuesta **Si**: debemos informar que se solicita se devuelva el mismo como esta instrumentado.

Respuesta **No**: en este caso debemos coordinar con el cliente la dirección a la cual debemos remitir copia del contrato, e ingresar por **Reclamaciones/ GRUPO: Reclamaciones de Atención de Clientes y Contratos/**

CATEGORÍA: Actividades Internas / TIPO: Reenvío Contrato Telefónico y Web

En el comentario agregar además: esquinas, si la dirección de suministro es una oficial, pasaje, continuación, confirmar bien si es correcta y las esquinas.

Si son cooperativas de vivienda, preguntar el nombre de la cooperativa, numero de puerta, block, apartamento o número de letra.

Anomalías de Consumo/Facturación

Estimado cliente.

Se informa que por controles realizado en el área de facturación se constató un alto consumo (verificar con cliente el alto consumo).

- De confirmar que fue por gasto, ofrecer la realización de un convenio si es el titular de la cuenta.
- Si la persona nos informa que tuvo pérdidas generar una actividad por Aporte de lectura por Carta de Anomalía, generar la ot IN ANOMALIA GESTION FACTURACION, coordinar la inspección si es necesario y retener las facturas.

En el caso que no podamos contactar al cliente, volver a llamar nuevamente más tarde hasta un máximo de 5 veces y de no tener respuesta se deja mensaje en contestadora que se comuniquen al 08001871 y cerrar la comunicación con la información que se dejó mensaje.

Colocación de Nicho en Vereda

Estimado cliente

Le informamos que el día xxx se ha colocado un nuevo medidor de agua en la vereda, ya que en varias oportunidades no ha sido posible obtener la lectura de su consumo de agua potable.

Puede observar que el nuevo aparato se encuentra en una caja bajo el nivel de piso y también cuenta con su correspondiente llave de cierre.

Este procedimiento no tiene ningún costo para el cliente, pero debo informarle que a partir de la fecha del cambio, pasan a ser de su responsabilidad las pérdidas que se generen desde este medidor hacia el interior de su vivienda, así como las instalaciones en ese tramo, incluido el viejo aparato.

Le agradecemos tener presente esta recomendación para evitar inconvenientes en la facturación de su consumo.

Ante dudas o consultas, podrá dirigirse a nuestra línea de Atención Telefónica 0800 1871 o a cualquiera de nuestros Centros de Servicios



Envío Registro de Deudores (Clearing)

Estimado cliente

Le informamos que en la cuenta xxxxxxxx Ud. Mantiene una deuda con el Organismo.

Se remitió Aviso de Envío a Registro de Deudores (Clearing) el día xxx, tendrá un plazo de **10 días calendario** para regularizar su situación, de lo contrario vencido el plazo quedara ingresado en la Base de Datos de Equifax (Clearing de Informes).

Debe tener presente que al momento de abonar el/los importes adeudados, se generarán los cargos correspondientes a multas y recargos por pagos tardíos, los mismos deberán ser abonados para regularizar la situación con O.S.E.

Ante dudas o consultas, podrá dirigirse a nuestra línea de Atención Telefónica 0800 1871 o a cualquiera de nuestros Centros de Servicios

Notificación Cambio de Tarifa Memo 23

Estimado Cliente

Nos comunicamos con Ud. Desde el Centro de Atención Telefónica Nacional de OSE, para informarle que , por controles realizados por parte de nuestro personal, se ha detectado que en la cuenta xxxxxx, dirección xxxxxx se lleva a cabo (**actividades comerciales o actualmente hay refacciones u obras**).

Debido a que en dicho lugar se factura tarifa (**Familiar, Multifamiliar**), le notificamos que cuenta con 10 días hábiles a partir del día de la fecha para presentarse en nuestras Oficinas Comerciales a regularizar dicha situación.

La documentación que deberá presentar el cliente para acreditar la tarifa correspondiente, y poder determinar si corresponde o no la modificación así como la fecha desde cuando realizar la misma es la siguiente:

- Obras: Alta y/o Baja de la Obra expedida por BPS u otros organismos competentes.

Permisos Municipal de Vivienda Popular(Plano Económico, Mano de Obra Benévola, Ayuda Mutua y Obras para Vivienda unifamiliar habitada sin terminar o paralizada.

- En caso de actividad comercial, Apertura de Empresa- Registro en DGI-BPS, Tarjeta de Rut, Estatutos o Certificación Notarial acreditando la actividad desarrollada y desde cuándo.

En los casos que ameriten de acuerdo a lo informado por el cliente, deberemos generar nuevas inspecciones comerciales para las verificaciones correspondientes.

Deberíamos aclararles que en caso de no presentarse en el plazo de los 10 días se realizaran las modificaciones de contrato y refacturaciones pertinentes.

Se le deberá ofrecer al cliente agendarse para realizar los trámites necesarios.

Se agradece su atención

Notificación de Deuda

Estimado Cliente

Le informamos que en la cuenta xxxxxx Ud. Mantiene una deuda con el Organismo.

Se remitió Aviso de Deuda el día xxx para regularizar su situación de morosidad con OSE, de lo contrario podrá ser pasible de la iniciación de acciones judiciales.

Debe tener en presente que al momento de abonar el/los importes detallados, se generarán los cargos correspondientes a multas y recargos por pagos tardíos. Los mismos deberán ser abonados, así como también las facturas emitidas y vencidas con posterioridad a este aviso.-

Para regularizar la situación, tiene facilidades de pago que podrá realizarlas en los Centros de Servicio de OSE en cualquier lugar del país o comunicándose al 0800 1871.-

Elaborado por: y Centro de
Atención Telefónica Nacional

Revisado por: Jefe de Atención
Telefónica Y Grupo de Apoyo
Gerencia Gestión de Clientes

Aprobado por: Gerencia de
Gestión de Clientes

Fecha: Febrero 2022

Fecha: Febrero 2022

Fecha:



Obras de Saneamiento

Estimado Cliente

Le informamos que fue analizada su solicitud y en virtud que las obras de su Zona no han comenzado, por el momento no se dará trámite a la misma.

Una vez que este realizada la obra y se haya hecho las publicaciones correspondientes, Ud. contará con un plazo de 6 (seis) meses para iniciar dicho trámite, y si efectiviza la conexión interior en un plazo no mayor a un año, contara con la exoneración del 100% del costo de la conexión de saneamiento

Contratos S/D con Débito Bancario

Estimado Cliente

Le informamos que se está realizando una campaña para regularizar todos aquellos suministros de agua que no tengan contrato, ya que usted posee su cuenta adherida a débito Bancario le ofrecemos la posibilidad de realizarlo de forma telefónica.

Esto no llevara más 5 minutos y usted no tendrá que molestarse para realizar ningún otro trámite frente a su identidad bancaria.

Si es tan amable lo/la molesto para solicitarle sus datos.

Ingresar la Actividad de Regularización de Datos de Contrato en la misma cuenta que tiene el Débito

Sr. / Sra. ha sido muy amable, le informo que estaríamos enviándole el contrato por el Correo Nacional.

Usted después de recibirlo, firma el contrato como dice el instructivo que va en el sobre y nos envía una de las vías junto con la fotocopia del su cédula.

Usted puede enviarlo gratuitamente por el Correo o entregarlo personalmente en cualquier Oficina Comercial de OSE en el horario de 09:30 a 16:00

Contratos Área Social

Estimado Cliente

Le informamos que tenemos una actividad para concurrir a su casa para firmar el contrato de conexión. En virtud que el área responsable de esta tarea no podrá concurrir, se solicita que se acerque a nuestra Oficina Central ubicada en Carlos Roxlo esq. Constituyente en el horario de 09:30 a 16:00 hs., y en Orientación al Cliente pedir con personal del área Social.

- En el SGC debemos dentro de la **Actividad DEFINIR la Acción COMENTARIOS** y escribir con quien nos comunicamos.
- En caso que no haya teléfono o no seamos atendidos, también en **Comentarios** debemos dejar constancia porque razón no pudimos contactarnos con el cliente/usuario.

Envío de Factura por Mail

Estimado Cliente

Le informamos que se está realizando una campaña desde el Centro de Atención Telefónica Nacional de Ose, para informarle que dentro de las medidas que impulsa el Organismo para fomentar el cuidado del medio ambiente, se está implementando el sistema de envío de factura por correo electrónico.



- Si se adhiere a este sistema todas los avisos que OSE necesite transmitirle, ya sean facturas o comunicados (**Avisos de Corte, Cartas de Anomalía, etc.**), le serán enviados a su correo electrónico evitando así que las mismas se extravíen o no sean recibidas en tiempo y forma.
- ¿Usted es el titular del servicio?
- ¿Estaría de acuerdo de recibir su factura por mail?
- Respuesta: Si (ver instructivo ingreso Adhesión de Facturas por Mail)
- Respuesta: No, agradecemos el tiempo proporcionado

COMUNICACIONES DE ACTIVIDADES INTERNAS OPERATIVAS

No se constata pérdidas

Estimado Cliente

Le informamos que el día xxx se concurrió por reclamo número xxxxx, no pudiendo constatándose pérdidas a la vista y no se pudo acceder al domicilio. Se agradece realizar nuevo reclamo indicando horarios en los que se pueda realizar una nueva visita. Hacer el reclamo 24 horas antes."

Falta Pase

Estimado Cliente

Le informamos que el día xxx se concurrió por reclamo número xxxxx, para realizar dicha reparación, es necesario picar línea de propiedad lo cual corresponde al usuario. Se agradece realizar nuevo reclamo solicitando asesoramiento, aportando días y horarios en los que se pueda concurrir, o si ya recibió asesoramiento se comunique cuando tenga el pase pronto. Hacer reclamo 24 horas antes."

Imposibilidad de Acceso al Inmueble

Estimado Cliente

Le informamos que el día xxx se concurrió por reclamo número xxxxx, para realizar dicha reparación, no pudiendo acceder al domicilio. Se agradece realizar nuevo reclamo indicando horarios en los que se pueda realizar una nueva visita. Hacer el reclamo 24 horas antes."

El Servicio no pertenece a OSE

Estimado Cliente

Le informamos que el día xxx se concurrió por reclamo número xxxxx, por reclamo de pérdida, verificando que corresponde a xxxxx (por ej. saneamiento, lavado de autos, desagote obra, etc), por lo que no corresponde el reclamo a OSE."



El Servicio no pertenece a OSE II

Estimado Cliente

Le informamos que el día xxx se concurrió por reclamo número xxxxx, por reclamo de pérdida, verificando que corresponde a un problema de la red interna del usuario por lo que no corresponde el reclamo a OSE."

COMUNICACIONES DE SALIDAS QUE ACTUALMENTE NO SE REALIZAN

Corte erróneo

Estimado cliente,

Le informamos que su reclamo por el corte erróneo que fuera realizado en el servicio de la cuenta n° XXXXXX, ubicado en: Departamento, Localidad, Calle, N° de puerta, Padrón ha sido resuelto.

Denuncia de Notificación de facturas / Denuncia de Notificación Factura vía mail / GC- Reclamo envío Fact. Gobierno

Estimado cliente,

Le informamos que su denuncia de notificación de facturas correspondiente al servicio de la cuenta n° XXXXXX, ubicado en: Departamento, Localidad, Calle, N° de puerta, Padrón ha sido resuelto. Se ha remitido la información al área pertinente y se tomarán los recaudos necesarios para corregir el servicio.

Denuncia de Toma

Estimado cliente,

Le informamos que su denuncia de toma consumo correspondiente al servicio de la cuenta n° XXXXXX, ubicado en: Departamento, Localidad, Calle, N° de puerta, Padrón ha sido resuelto. Se ha remitido la información al área pertinente y se tomarán los recaudos necesarios para corregir el servicio.

Factura con ajuste por redondeo

Estimado cliente,

Le informamos que su reclamo por error en la facturación correspondiente al servicio de la cuenta n° XXXXXX, ubicado en: Departamento, Localidad, Calle, N° de puerta, Padrón ha sido resuelto.

CASO 1: Corresponde refacturar: Se procedió a un ajuste en la facturación del / de los mes/es XXXXXXXXXXXXXXXX. Próximamente recibirá la/s factura/s para ser abonada/s.

CASO 2: No corresponde refacturar: no encontrándose errores en la facturación del / de los mes/es XXXXXXXXXXXXXXXX.

Si se realizó refacturación y quedó saldo a abonar: Se procedió a un ajuste en la facturación del / de los mes/es XXXXXXXXXXXXXXXX. Próximamente recibirá la/s factura/s para ser abonada/s.



Si se realizó refacturación y quedó crédito a favor del cliente: Le informamos que debido a este ajuste ha quedado un crédito a su favor de \$XXXX el cual será aplicado en la/s próxima/s factura/s. Próximamente recibirá la/s factura/s con el ajuste correspondiente.

Si las facturas fueron retenidas y no se realizó refacturación: Próximamente recibirá la/s factura/s para ser abonada/s. Le recordamos los sistemas de pago disponibles:

Si las facturas no fueron retenidas: Le recordamos que las facturas podrán ser abonadas por los sistemas de pago disponibles:

Quejas y sugerencias / Quejas y sugerencias Web

Estimado cliente,

Le informamos que su queja / sugerencia ingresada por el servicio de la cuenta n° XXXXXX, ubicado en: Departamento, Localidad, Calle, N° de puerta, Padrón ha sido registrada correctamente. Se ha remitido la información al área pertinente y se tomarán los recaudos necesarios para corregir / mejorar el servicio.

Retraso de conexión nueva / Retraso de conexión nueva (sociales)

Estimado cliente,

Le informamos que su reclamo por retraso de conexión nueva correspondiente al servicio de la cuenta n° XXXXXX, ubicado en: Departamento, Localidad, Calle, N° de puerta, Padrón ha sido resuelto. Se ha remitido la información al área pertinente y se tomarán los recaudos necesarios para corregir el servicio.

Retraso en reapertura

Estimado cliente,

Le informamos que su reclamo por retraso en reapertura correspondiente al servicio de la cuenta n° XXXXXX, ubicado en: Departamento, Localidad, Calle, N° de puerta, Padrón ha sido resuelto. Se ha remitido la información al área pertinente y se tomarán los recaudos necesarios para corregir el servicio.

Retraso de expediente

Estimado cliente,

Le informamos que su reclamo por retraso del expediente correspondiente al servicio de la cuenta n° XXXXXX, ubicado en: Departamento, Localidad, Calle, N° de puerta, Padrón ha sido resuelto. Se ha remitido la información al área pertinente y se tomarán los recaudos necesarios para corregir el servicio.

Actualmente, el expediente EOFC_XXXXXXXX se encuentra en el área XXXXXXXXXX para la realización del siguiente trabajo: XXXXXXXXXX. La etapa siguiente será XXXXXXXXXX.



5. REGISTRO DE REVISIONES

VERSIÓN	FECHA	DETALLE

COPIA CONTROLADA