



Responsable: Julieta del Portillo
Elaborado por: Grupo de Apoyo Gerencia de
Gestión de Clientes.

Versión 01
F. Versión: 02/12/2016
Página 1 de 8

GUÍA PARA LA TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES DE NO ENVÍO DE FACTURA FÍSICA O ELECTRÓNICA

A. Gestión y tratamiento de la Actividad Solicitud NO envío de factura

Las actividades de Solicitud NO envío de factura que se han generado hasta el día 01/12/2016 serán tratadas por cada localidad según el siguiente procedimiento:

1°. Listar todas las actividades generadas con esa tipología independientemente del estado en que se encuentre (resuelta, pendiente, en tratamiento).

Operativa SGC: Menú / Gestión Actividades / Gestión de Actividades / Criterio: Otro / Actividad: Tipo: Solicitud NO envío de factura / Actividad: Estado: Todos / Departamento: seleccionar según corresponda / Localidad: seleccionar según corresponda / Buscar

Version Prod - Gestión de Actividades

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

Cerrar OK Bugcar Asignar Agente Vistas...

Criterios Búsqueda

Criterio
Cliente
Nro. Referencia
Otro

Actividad
Grupo: <Todos>
Tipo: Solicitud NO envío de factur

Actividad
Estado: <Todos>
Acción: <Todos>

Responsable
Group: <Todos>
User: <Todos>

Fecha
Creación
Última Acción
Fecha Vencimien
Ninguna

Departamento: MONTEVIDEO Localidad: MONTEVIDEO Última Acción: <Todos> Georeference

Lista de Actividades [Vista Acciones]

Nombre Cliente	Referencia Act.	Tipo Act.	Intentos	F. Vencimiento	F. Estim. Resolución Act.	Estado Act.	F. Estado Act.	Tipo Acción	Estado Acción
ABAL ACOSTA, CARMEN	RLCEN161122994	Solicitud NO envío de factur	0	03/12/2016	03/12/2016	Pendiente	28/11/2016		
ABALDO ROSSIGBOLI, MARIA C.	RLCEN161112492	Solicitud NO envío de factur	0	21/11/2016	21/11/2016	Pendiente	16/11/2016		
ABATE GUIDO, TERESA	RLCEN16118793	Solicitud NO envío de factur	0	18/11/2016	18/11/2016	Pendiente	13/11/2016		
ABELDAÑO SILVA, JOSE ISMAEL	RLCEN16118675	Solicitud NO envío de factur	0	17/11/2016	17/11/2016	Pendiente	12/11/2016		
ABELLEYRA BRITOS, JULIO NEL	RLCEN161120087	Solicitud NO envío de factur	0	29/11/2016	29/11/2016	En Tratamiento	24/11/2016	Comentarios	
ABILLEIRA RODRIGUEZ, DANIEL	RLCEN161124301	Solicitud NO envío de factur	0	04/12/2016	04/12/2016	Pendiente	29/11/2016		
ACERBI RODRIGUEZ, PROCELIA	RLCEN161120581	Solicitud NO envío de factur	0	29/11/2016	29/11/2016	Pendiente	24/11/2016		
ACOSTA, AMERICO	RLCEN161110456	Solicitud NO envío de factur	0	20/11/2016	20/11/2016	Pendiente	15/11/2016		
	RLCEN161110506	Solicitud NO envío de factur	0	20/11/2016	20/11/2016	Pendiente	15/11/2016		



Responsable: Julieta del Portillo
Elaborado por: Grupo de Apoyo Gerencia de
Gestión de Clientes.

Versión 01
F. Versión: 02/12/2016
Página 2 de 8

2°. Posteriormente se deberá citar al cliente (**titular del servicio o apoderado**) para que se presente en cualquier Oficina Comercial a firmar un formulario de **SOLICITUD DE NO ENVÍO DE FACTURAS EN FORMATO IMPRESO O ELECTRÓNICO** en el cual dejará documentada su voluntad de no recibir la factura en formato impreso o digital. Para ello deberá quedar registrada en el sistema una Comunicación de Salida, en los casos en que la actividad se encuentra en estado pendiente o en tratamiento, la comunicación de salida será generada dentro de la actividad, y en los casos en que la actividad se encuentre Resuelta se generará por Registro de Contacto.

Operativa SGC:

Caso A) Generación de comunicación de salida dentro de la Actividad Solicitud NO envío de factura Pendiente o En Tratamiento: Selección de actividad correspondiente al cliente / Ok / Definir acción / Tipo Acción: Comunicación de Salida / Tick

Version Prod - Gestión de Actividades->Mantenimiento de Actividades

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

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

Cliente: ABAL ACOSTA, CARMEN Cédula de Id: 8.235.192- Account Manager: [] Credit Score: 07- 000

Dirección: RANCAGUA 4058, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO 221-51940

Cuenta: 011973351 Activa

Addresses: Service - RANCAGUA 4058, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Actividad: Reclamaciones de Lectura y Facturación

Detalle Actividad

Tipo Actividad: Solicitud NO envío de factura

Datos Contac: Sra Carmen. Tel: 22151940. Solicita no recibir facturas.

Actividad: RLCEN16112299

F. Creación: 28/11/2016

F. Vencimiento: 03/12/2016

F. Cambio Estado: 28/11/2016

Actividad: Grupo Call Center

Departamento: MONTEVIDEO Localidad: MONTEVIDEO

Defined Actions

Fecha	User Name	Acción Ejecutada	Estado	Descripción	Resolución
-------	-----------	------------------	--------	-------------	------------



Responsable: Julieta del Portillo
Elaborado por: Grupo de Apoyo Gerencia de
Gestión de Clientes.

Versión 01
F. Versión: 02/12/2016
Página 3 de 8

Caso B) Actividad Solicitud NO envío de factura Resuelta - Generación de comunicación de salida por Registro de Contacto: Menú / Contactos Cliente / Registro Contactos / Búsqueda y Selección del cliente / Ok / Tipo Llamada: Comunicación de Salida / Tipo contacto: Respuesta al Cliente / Empezar/Añadir

Generación/Tratamiento de la comunicación de salida:

Tipo llamada: Comunicación de salida / Tipo contacto: Respuesta al Cliente / Agente: seleccionar ejecutivo que realizará la comunicación de salida / Guardar

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

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

Cerrar Guardar Resolver Supervisor

Cliente: ABAL ACOSTA, CARMEN Cédula de Id: 8.235.192- Account Manager: ☐

Dirección: RANCAGUA 4058, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO 221-51940

Cuenta: 011973351 Activa Addresses: Service - RANCAGUA 4058, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Datos Contacto

Tipo Llamada: Comunicación de Salida

Tipo Contacto: Respuesta al Cliente

Agente: SOTGLU, ANA LUCIA

Cliente Autoriz.: ABAL ACOSTA, CARMEN

Prioridad: Alta

Módulo: ATENCION CLIENTE

Fecha Propuesta: 01/12/2016 14:40:29 Fecha Limite: 01/12/2016

Comentarios:

Resolución de la comunicación de salida:

Menú / Contactos Cliente / Pool Comunicaciones Salida / Búsqueda por Agente / Seleccionar cliente a realizar la comunicación / Modificar / Comentarios: ingresar fecha de realizada la llamada, con quién se comunicó y qué se informó / Guardar / Resolver Procedente



Responsable: Julieta del Portillo
Elaborado por: Grupo de Apoyo Gerencia de
Gestión de Clientes.

Versión 01
F. Versión: 02/12/2016
Página 4 de 8

Version Prod - Pool Comunicaciones Salida

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

Cerrar Actualizar Crear **Modificar** Resolver Asignación Masiva Buscar Limpiar Filtros

Criterios Comunicaciones de Salida >>

Campaña N°: Oficina Comercial OFC MONTEVIDEO Agente CANOSA, EDGARDO <Estados Pendientes>

Tipo Contacto <Todos> Fecha Generación Desde: 00/00/0000 Hasta: 00/00/0000 Fecha Propuesta Desde: 00/00/0000 Hasta: 00/00/0000

Horario sugerido Desde: 00:00 Hasta: 00:00 Última actualización Desde: 00/00/0000 Hasta: 00/00/0000 Fecha Resolución Desde: 00/00/0000 Hasta: 00/00/0000

Cliente # Cuenta Direccione

Comunicaciones de salida

Id	Id Cliente	Estado	Alerta	Módulo	Tipo Contacto	Fecha Limite	Fecha Propuesta	Fecha Generación	Oficina Comercial	Agente	Ultimo Estado	Oficina Comercial	Agente	
Alta	(10227296) ROSANO CURBELO, LEOCADIO	Pendiente	☐	ATENCION CLIE	Respuesta al Cliente	11/12/2016 10:57:04	01/12/2016	01/12/2016	00/00/0000	OFC MONTEVIDEO	Tarde, Matias	01/12/2016	OFC MONTEVIDEO	CAN
Alta	(10433460) S/D	Pendiente	☐	ATENCION CLIE	Respuesta al Cliente	11/12/2016 10:59:35	01/12/2016	01/12/2016	00/00/0000	OFC MONTEVIDEO	Tarde, Matias	01/12/2016	OFC MONTEVIDEO	CAN
Alta	(10615300) IGLESIA NUESTRA SENORA	Pendiente	☐	ATENCION CLIE	Respuesta al Cliente	11/12/2016 09:48:19	01/12/2016	01/12/2016	00/00/0000	OFC MONTEVIDEO	Tarde, Matias	01/12/2016	OFC MONTEVIDEO	CAN
Alta	(11038007) SANSON JUAMBELTZ, MAF	Pendiente	☐	ATENCION CLIE	Respuesta al Cliente	11/12/2016 10:24:19	01/12/2016	01/12/2016	00/00/0000	OFC MONTEVIDEO	Tarde, Matias	01/12/2016	OFC MONTEVIDEO	CAN
Alta	(11616646) SAN JOSE DE DON ORIONE	Pendiente	☐	ATENCION CLIE	Respuesta al Cliente	11/12/2016 10:08:39	01/12/2016	01/12/2016	00/00/0000	OFC MONTEVIDEO	Tarde, Matias	01/12/2016	OFC MONTEVIDEO	CAN
Alta	(12068219) S/D	Pendiente	☐	ATENCION CLIE	Respuesta al Cliente	11/12/2016 10:33:11	01/12/2016	01/12/2016	00/00/0000	OFC MONTEVIDEO	Tarde, Matias	01/12/2016	OFC MONTEVIDEO	CAN
Alta	(12098364) GIBERTI OSCAR J.	Pendiente	☐	ATENCION CLIE	Respuesta al Cliente	11/12/2016 09:37:49	01/12/2016	01/12/2016	00/00/0000	OFC MONTEVIDEO	Tarde, Matias	01/12/2016	OFC MONTEVIDEO	CAN
Alta	(16983266) FERNANDEZ FRONTINI, MAF	Pendiente	☐	ATENCION CLIE	Respuesta al Cliente	11/12/2016 10:26:16	01/12/2016	01/12/2016	00/00/0000	OFC MONTEVIDEO	Tarde, Matias	01/12/2016	OFC MONTEVIDEO	CAN
Alta	(20648550) CORREA SORIA, OLGA	Pendiente	☐	ATENCION CLIE	Respuesta al Cliente	11/12/2016 10:22:59	01/12/2016	01/12/2016	00/00/0000	OFC MONTEVIDEO	Tarde, Matias	01/12/2016	OFC MONTEVIDEO	CAN
Alta	(21112206) SEMPERE BALLETO, GRAC	Pendiente	☐	ATENCION CLIE	Notificación Telefónica de Deuda	11/12/2016 12:49:22	01/12/2016	01/12/2016	00/00/0000	OFC MONTEVIDEO	Lorenze, Veronica	01/12/2016	OFC MONTEVIDEO	CAN
Alta	(21643438) MARTINEZ DE DUARTE, ALE	Pendiente	☐	ATENCION CLIE	Respuesta al Cliente	11/12/2016 13:16:28	01/12/2016	01/12/2016	00/00/0000	OFC MONTEVIDEO	Lorenze, Veronica	01/12/2016	OFC MONTEVIDEO	CAN
Alta	(22850998) DUARTE IRMA	Pendiente	☐	ATENCION CLIE	Respuesta al Cliente	11/12/2016 10:20:15	01/12/2016	01/12/2016	00/00/0000	OFC MONTEVIDEO	Tarde, Matias	01/12/2016	OFC MONTEVIDEO	CAN
Alta	(24373516) RUCAN DANIEL	Pendiente	☐	ATENCION CLIE	Respuesta al Cliente	11/12/2016 10:39:26	01/12/2016	01/12/2016	00/00/0000	OFC MONTEVIDEO	Tarde, Matias	01/12/2016	OFC MONTEVIDEO	CAN
Alta	(26765602) MAKUKINA GOLOCHIN, PAB	Pendiente	☐	ATENCION CLIE	Respuesta al Cliente	11/12/2016 10:27:23	01/12/2016	01/12/2016	00/00/0000	OFC MONTEVIDEO	Tarde, Matias	01/12/2016	OFC MONTEVIDEO	CAN
Alta	(28529630) PAULO VILLAR, FRANCO A	Pendiente	☐	ATENCION CLIE	Respuesta al Cliente	11/12/2016 09:55:34	01/12/2016	01/12/2016	00/00/0000	OFC MONTEVIDEO	Tarde, Matias	01/12/2016	OFC MONTEVIDEO	CAN
Alta	(6463087) HSBC BANK URUGUAY S.A.	Pendiente	☐	ATENCION CLIE	Respuesta al Cliente	11/12/2016 11:05:06	01/12/2016	01/12/2016	00/00/0000	OFC MONTEVIDEO	Tarde, Matias	01/12/2016	OFC MONTEVIDEO	CAN

Version Prod - Pool Comunicaciones Salida->Modificación Comunicación de Salida

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

Cerrar **Guardar** Resolver Supervisor

Cliente ROSANO CURBELO, LEOCADIO Cédula de Id 1.192.149-9 Account Manager Dirección BULGARIA 4015, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO 094-770226 # Cuenta Fraud Addresses

Datos Contacto

Tipo Llamada Comunicación de Salida Tipo Contacto Respuesta al Cliente

Agente CANOSA, EDGARDO Cliente Autoriz. ROSANO CURBELO, LEOCADIO

Prioridad Alta Módulo ATENCION CLIENTE Estado Pendiente

Generación Alerta 01/12/2016 OFC MONTEVIDEO

Fecha Limite 01/12/2016 14:43:18 Fecha Propuesta 01/12/2016 10:57:00 Fecha Generación 01/12/2016 00:00:00 Fecha resolución

Comentarios Fecha: 01/12/2016 - se habló con titular, se informa que debe pasar por Oficina Comercial a realizar la solicitud



B. Atención al cliente en Oficina Comercial para ingreso de Solicitud de No envío de facturas impresa o electrónica.

IMPORTANTE: Todas las solicitudes de los clientes que no deseen recibir su factura ni en formato impreso ni por correo electrónico podrán ser tramitadas únicamente en forma presencial. Por este motivo, a partir del 02/12/2016 la actividad Solicitud NO envío de facturas se encontrará Inactiva. En Call Center se deberá informar al cliente que deberá concurrir a cualquier Oficina Comercial a realizar la solicitud y hacer efectiva la misma.

Esta solicitud será tomada como un cambio en la dirección de envío de factura.

PASO 1: FIRMA DE FORMULARIO SOLICITUD DE NO ENVÍO DE FACTURAS EN FORMATO IMPRESO O ELECTRÓNICO

Se deberá hacer firmar al titular o apoderado de la cuenta, el formulario que se adjunta según sea una persona Física o Jurídica.

Este formulario se archivará conjuntamente con el contrato de servicio del cliente. En caso de que no se encuentre el físico del mismo, se reimprimirá para su archivo conjunto.

PASO 2: CREACIÓN DE DIRECCIÓN DE ENVÍO PRINCIPAL

Se ingresará un correo electrónico genérico para no enviar la factura al cliente (física o digital) la cual se establecerá como dirección de envío PRINCIPAL del la cuenta.

Operativa en SGC: Menú / Contactos Cliente / Registro Contactos / Tipo llamada: Cliente / Tipo contacto: Modificación datos cuenta / Mantenimiento Servicio de envío / Crear / Destinatario: completar según corresponda / Método de entrega: correo electrónico /



Responsable: Julieta del Portillo
Elaborado por: Grupo de Apoyo Gerencia de
Gestión de Clientes.

Versión 01
F. Versión: 02/12/2016
Página 6 de 8

Email: ingresar e-mail genérico: noenvio@factura.uy / Correspondencia: **marcar únicamente: Nota de Crédito y Recibo / Guardar / Establecer como principal**

Version Prod - Registro Contactos->Registro Contactos->Modificación Cuenta->Mantenimiento Dirección Postal->Dirección Postal

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

X Cerrar Guardar

Titular Cuenta Asociado

Cuenta: 005975701 Activa Arrendata: Dirs.Disp.: Service - PASO DEL BOTE 0,CANELONES,CERRILLOS

Cliente: CANOSA EDGARDO Cédula de Id.: 2.758.765-7 Gestor: 433-62448

Dirección: PASO DEL BOTE 0,CANELONES,CERRILLOS

Destinatario

Destinatario: EDGARDO CANOSA

Sending Notes

Mensaje de Notificación

Método Entrega

Método Entrega: Correo electronico Email: noenvio@factura.uy

Dirección de Envío

☐ Dirección Cliente (transferencia)
☐ Dirección Suministro (ruta)
☐ Otra dirección (transferencia)

Dirección **Limpiar**

Calle: Número: Dupl.: Tipo Direcc.:
Nombre Casa: C.P.: Núm.Unic.: Padrón:
Solar: Manzana: T.Calle:
Entre Calle: y Calle: T.Unidad:
País: Departamento: Ciudad:
Barrio: Zona: Referencia:

Correspondencia

Selección	Grupo	Tipo Carta	Copias
☐	Asistencia Técnica	Mail para Garantía	1
☒	Cobros	Nota de Crédito	1
☐	Cobros	Payment Term Notice of Payment	1
☒	Cobros	Recibo	1
☐	Cobros	Recibo sumariado	1
☐	Atención Cliente	Reclamación	1



Responsable: Julieta del Portillo
Elaborado por: Grupo de Apoyo Gerencia de
Gestión de Clientes.

Versión 01
F. Versión: 02/12/2016
Página 7 de 8

Version Prod - Registro Contactos->Registro Contactos->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: 005975701 Activa Arrendat: Dirs.Disp.: Service - PASO DEL BOTE 0,CANELONES,CERRILLOS

Cliente: CANOSA EDGARDO Cédula de Id.: 2.758.765-7 Gestor:

Dirección: PASO DEL BOTE 0,CANELONES,CERRILLOS 433-62448

Método Entrega

Destinatario	Método Entrega	Dirección	Núm. Fax	Email	Principal
EDGARDO CANOSA	Correo electrónico			ecanosa@ose.com.uy	☒
edgaro canosa	Direccion postal	PASO DEL BOTE 0,CANELONES,CERRILLOS			☐

PASO 3: MODIFICACIÓN DE DIRECCIÓN ENVÍO SECUNDARIA

Se deberá modificar la dirección secundaria marcando en “Correspondencia” **todos** los documentos, de esta forma las Cartas y Avisos de Corte continuarán llegando en forma física a la dirección del suministro.

Operativa en SGC: Dentro de Mantenimiento Servicio de envío: Seleccionar la dirección postal secundaria / Modificar / Correspondencia: marcar TODOS LOS DOCUMENTOS (inclusive Recibo y Nota de Crédito) / Guardar / Cerrar

Version Prod - Registro Contactos->Registro Contactos->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: 005975701 Activa Arrendat: Dirs.Disp.: Service - PASO DEL BOTE 0,CANELONES,CERRILLOS

Cliente: CANOSA EDGARDO Cédula de Id.: 2.758.765-7 Gestor:

Dirección: PASO DEL BOTE 0,CANELONES,CERRILLOS 433-62448

Método Entrega

Destinatario	Método Entrega	Dirección	Núm. Fax	Email	Principal	Mensaj
EDGARDO CANOSA	Correo electrónico			ecanosa@ose.com.uy	☒	
edgaro canosa	Direccion postal	PASO DEL BOTE 0,CANELONES,CERRILLOS			☐	



Responsable: Julieta del Portillo
Elaborado por: Grupo de Apoyo Gerencia de
Gestión de Clientes.

Versión 01
F. Versión: 02/12/2016
Página 8 de 8

Version Prod - Registro Contactos->Registro Contactos->Modificación Cuenta->Mantenimiento Dirección Postal->Modificación Dirección Postal

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

Guardar

Titular Cuenta Asociado

Cuenta: 005975701 Activa Arrendat: Dirs.Disp: Service - PASO DEL BOTE 0,CANELONES,CERRILLOS

Cliente: CANOSA EDGARDO Cédula de Id: 2.758.765-7 Gestor: Nvl. Crédito: 07-000

Dirección: PASO DEL BOTE 0,CANELONES,CERRILLOS 433-62448 ecanosa@ose.com.uy

Destinatario

Destinatario: edgardo canosa

Sending Notes

Mensaje de Notificación

Método Entrega

Método Entrega: Dirección postal

Dirección de Envío

☐ Dirección Cliente (transferencia)
☐ Dirección Suministro (ruta)
☒ Otra dirección (transferencia)

Dirección Limpiar

Calle: PASO DEL BOTE Número: 0 Dupl. Codificada Tipo Direc.: Calle

Nombre Casa: C.P.: - Núm.Unid.: Padrón: CL

Solar: Manzana: T.Calle: T.Unidad:

Entre Calle: 46 y Calle: Limpiar

País: URUGUAY Departamento: CANELONES Ciudad: CERRILLOS

Barrio: CERRILLOS Zona: CERRILLOS Referencia: P DEL BOTE R.CANOSA

Correspondencia				Códigos Manejo			
Selección	Cobros	Copias	Tipo Carta	Selección	Códigos Manejo		
☒	Cobros		Alta Acuerdo	☐	Dirección Postal Intenacional		
☒	Facturación		Anomalías de Consumo	☐	Factura Final		
☒	Facturación		Anomalías de Facturación	☐	Facturación Agrupada		
☒	Impagados		Aviso Envío a Clearing	☐	Revisión antes de envío		
☒	Impagados		Aviso Envío a Registro de Deudores - Fiador				
☒	Atención Cliente		Carta Genérica				