

“Notificación de Cambio de Tarifa” (Memo 23/2013)

En los casos que corresponda notificar al Cliente de un cambio de tarifa, teniendo en cuenta lo informado por los agentes de campo (lector e inspector), se debe proceder de la siguiente manera:

1) Gestión de la información denunciada por el agente de campo.

Cuando el agente de campo trae la información relevada que implica un cambio de tarifa.

- Tarea: Dar de alta Actividad en SGC “Modificación de Tarifa Memo 23/2013”.
- Áreas Responsables: Centro de Lecturas y Gestión de Facturación.

2) Notificación al cliente.

Luego de ingresada la Actividad se debe realizar la comunicación al cliente en forma telefónica o escrita.

Se le otorgará un plazo de 10 días hábiles para presentar sus descargos en caso que no esté de acuerdo con la modificación de tarifa, debiendo presentar documentación probatoria que acredite la tarifa que le corresponde.

Documentación a presentar:

- Para Obras:
 - Alta y/o baja de la Obra expedida por BPS u otros organismos competentes, ó
 - Permiso Municipal de Vivienda Popular (Plano Económico, Mano de Obra Benévola, Ayuda Mutua y Obras para Vivienda unifamiliar habitada sin terminar o paralizada).
 - Para otra actividad comercial:
 - Apertura de Empresa - Registro en DGI-BPS
 - Tarjeta de Rut
 - Estatutos, ó
 - Certificación Notarial acreditando desde cuándo se desarrolla la actividad.
- Tarea: Generación de “Comunicación de Salida: Notificación por cambio de Tarifa”
- Responsables: Áreas que realizan la gestión de Actividades
- Al momento de la comunicación con el cliente, se deberá ingresar como Comentario en la Comunicación de Salida, el nombre y teléfono de la persona que se contactó, y la fecha de notificación.

3) Actualización de datos en el SGC.

- Si en el plazo de los 10 días, el cliente presenta documentación probatoria que no le corresponde el cambio de tarifa:
 - Tarea: Cerrar la actividad “Modificación de Tarifa Memo 23/2013”, con el comentario de la documentación aportada y archivar copia de la misma al contrato.
 - Responsable: Atención Presencial
- Si en el plazo de los 10 días, el cliente presenta documentación probatoria que sí le corresponde el cambio de tarifa:
 - Tarea: realizar la modificación de tarifa en el SGC y cerrar la actividad. La modificación en el SGC se debe realizar desde la fecha en que fue detectada por parte de OSE, excepto en los casos que en la documentación que presenta el cliente difiera a lo informado por el lector o inspector.
 - Responsable: Atención Presencial
- Si vencido el plazo, el cliente no se presentó:
 - Tarea: realizar la modificación de tarifa en el SGC y cerrar la actividad. La modificación en el SGC se debe realizar desde la fecha en que fue detectada por parte de OSE (por el lector o inspector).
 - Responsable: Área Gestión de Facturación