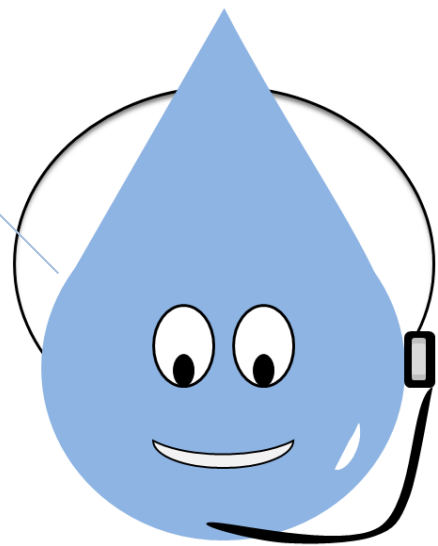
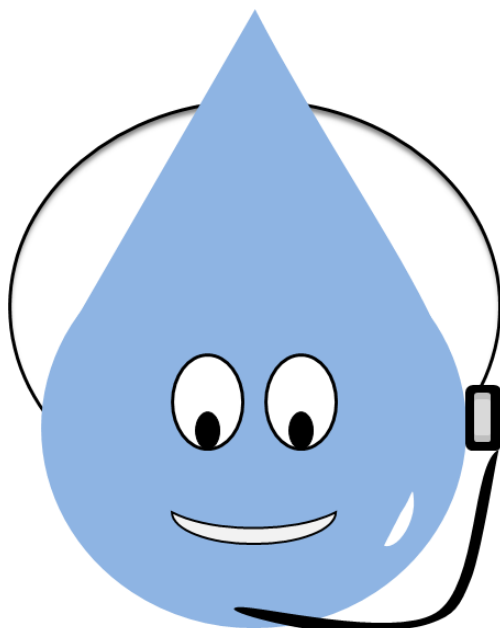




Manual de Consultas Rápidas

Diciembre 2019
Versión 03





Contenido

1. INTRODUCCION	4
2. INSTRUCTIVO CALL CENTER	5
3. DESCRIPCIÓN	6
4. DESARROLLO DE LAS TAREAS	7
4.1. Consultas	7
4.1.1. Consultas Generales	7
4.1.2 Consumos de Agua y/o Pérdidas frecuentes	8
4.1.3. Consultas por Estado de las facturas	9
4.1.4. Consultas por Sistema de débito Bancario o a través de tarjeta de Crédito	9
4.1.5. Documentación requerida para Trámites	10
4.1.5.1 Contrataciones	10
4.1.5.2 Servicios Nuevos	12
4.1.5.3 Conexiones Existentes	14
4.1.6 Lectura aportada por el Cliente	16
4.1.7 Aporte Lectura – Carta por Anomalía	16
4.1.8 Simulación de Facturación	18
4.1.9 Elección de fecha de vencimiento de factura	20
4.1.10 Cambio de dirección de envío de facturas	21
4.1.11 Tipos de Actividades	22
4.1.12 Adhesión Envío de Factura Via Mail	32
4.1.13 Sistema de Coordinación de Inspecciones Comerciales en Montevideo	35
4.1.14 Solicitud de Convenios Telefónicos	40
4.1.15 Solicitud Contratos Telefónicos (Cambio de titular)	48
4.1.16 Solicitud Constancia de deuda Ley 14497	55
4.1.17 Ingreso y Expedición Certificados Ley 18840	56



4.1.18	Ingreso de Reclamos Operativos	62
4.1.19	Reiteración de Reclamos Operativos	65
4.1.20	Retraso de Expedientes	65
4.1.21	Retraso de Conexiones Nuevas	66
4.1.22	Retraso de Reaperturas	66
4.1.23	Cliente informa Cámara Saneamiento pronta	67
4.1.24	Cliente informa Nicho pronto (Servicio Nuevo Agua)	67
4.1.25	Cliente informa Nicho pronto (Independización Servicio Agua)	68
4.1.26	Información Dimensiones Nicho	69
4.1.27	Información Cámaras de Saneamiento de 60x60 y 60x110	72
4.1.28	Cierre de comunicaciones de salidas	74
4.1.29	Temas relacionados con el área social de Montevideo	76
4.1.30	Definiciones y Ejemplos de Tarifas	77
5.	REGISTRO DE REVISIONES	92



1. INTRODUCCION

El objetivo del presente, es recopilar las consultas, solicitudes y reclamos que habitualmente trabaja el Personal del Call Center y que debe conocer para poder cumplir correctamente con su trabajo.

Este manual se redactó para acompañar el proceso de Inducción, 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 Supervisor/a.

De esta forma podrá responder todas aquellas consultas y reclamos de los Clientes, disponiendo de una copia de este documento en su puesto de trabajo.

Por estas razones se sugiere leer atentamente la información 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 DE CONSULTAS RAPIDAS CALL CENTER

1.- Quién: Personal de Call Center	2.- Cuándo: Las Consultas o Trámites por los que se contacte el cliente vía canal telefónico más reiterados
3.- Dónde: Call Center	
4.- Condiciones necesarias: Equipamiento e instrumentos de Trabajo del Call Center, funcionamiento de la Central.	
5.- Descripción de las actividades: Ver punto 5 en adelante	
6.- Resultado esperado: • Atender todas las llamadas entrantes y dar respuestas a todas las consultas realizadas por parte del cliente, y realizar las acciones que correspondan en el Sistema de Gestión Comercial Operativo. • Cumplir con los Indicadores definidos para la gestión de Call Center	
7.- Anomalías y Formas de resolverla: • Recurrir al Planificador Comercial (Lider) o al Supervisor/a de Turno • Al no contar con el Sistema Operativo disponible (por ej.: por fallos del servidor) utilizar medidas de contingencia, como por ej.: tomar nota en papel para luego volcarlos al SGC una vez que este, está operativo nuevamente. • No contar con el Sistema Genesys (por ej.: por fallos del servidor), utilizar medidas de contingencia: a) presione el ultimo botón a la derecha en el teléfono, b) no debe tener la luz roja encendida, c) si el puesto está vacío presionar el botón para que quede con la luz roja encendida, d) chequear que en todos los puestos ocupados los teléfonos estén con este botón apagado. Atiende directamente desde el aparato	
8 Anexos: MC.CL.01 Manual de Inducción Glosario de Términos – Ayuda Técnica de SGCv10	



3. DESCRIPCIÓN

Descripción general del Servicio

El horario del servicio será todos los días del año las 24 horas.

El número de ingreso del tráfico de llamadas es el **0800 1871**, de alcance nacional.

A partir del 17/09/09 las facturas que son emitidas incorporan un recuadro con aviso de deuda para aquellos clientes que tengan facturas pendientes.



4. DESARROLLO DE LAS TAREAS

El Agente deberá en toda comunicación telefónica, verificar y actualizar los datos del titular del Servicio.

Cuando el cliente se comunica por una consulta, reclamo o tramite 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.

4.1. Consultas

4.1.1. 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.

4.1.2. Consumos de Agua y/o Pérdidas frecuentes

Obras Sanitarias del Estado

Carlos Roxlo 1275, Montevideo | Uruguay | www.ose.com.uy

Fuente: URSEA

Consumos de agua frecuentes

Pérdidas de agua frecuentes

1m³ son 1000 litros		Aparato	Descarga aproximada	Descarga mensual aprox. en m³	
Consumo Personal	Bebida, lavado y cocción de alimentos: 10 litros por día	Pérdidas más comunes en canillas	Canilla goteando (1 gota/segundo a goteo continuo)	30 a 80 ls/ día	1 a 2 m³
	Ducha: 80 a 120 litros por vez		Canilla perdiendo Chorro Fino	250 a 350 ls/ día	8 a 10 m³
Higiene Personal	Lavado de dientes: 2 a 12 litros por vez		Canilla perdiendo Chorro Mediano	700 a 1000 ls/ día	21 a 30 m³
	Inodoro: 6 a 10 litros por descarga		Canilla perdiendo Chorro Grueso	1300 a 4500 ls/ día	39 a 135 m³
Limpieza	Lavado de ropa: 50 a 90 litros por lavado	Inodoro o su cisterna	Inodoro o su cisterna con pérdida continua	250 a 4500 ls/ día	8 a 135 m³
	Lavado de platos a mano: 15 a 30 litros por vez				
	Lavavajilla: 18 a 30 litros por vez	Uso de canillas	Canilla abierta normal	6 a 80 ls/ minuto	260 a 430 m³
Hogar: 10 litros por día					
Otros Consumos	Llenado de piscinas: cientos a miles de litros por vez				
	Lavado de auto: 400 litros por vez				
	Riego de 100m² de jardín: 1000 litros por vez				



4.1.3. 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.

4.1.4. 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.

4.1.5. Documentación requerida para Trámites

4.1.5.1. 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"
	OPCIÓN 1:	



Sin personería jurídica y sin RUT	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)

4.1.5.2. 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



**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**

- ☞ Idem servicio nuevo de agua.
 - ☞ Nómina de padrones comprendidos.
- * Costo: UR 5 (inicio de trámite).

4.1.5.3. 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

4.1.6. Lectura aportada por el Cliente

Ingresa en Registro de contactos /Tipo de llamada: Aparatos-medidas /Tipo de contacto: lectura aportada / Empezar/Añadir / Ingresar lectura en el campo "Actual" / Enter / Comprueba anomalías lectura / Anomalías de lectura detectadas / OK (para guardar la lectura). En caso que aparezca el siguiente cartel

Est.	Expt	Lectura	Sumini	Dirección	Núm.	Consumo	Anterior	Anterior	Actual	Actual	Lectura	Mult.	Medido	Detect	L.Con.Dire	Código No	Est.	Notas	Acceso	Estado	Auto /u
160	0129746	MORO	44545	CANELONES LAS PIEDR	08330	Volumen Agua	16/02/2017	2186.000000	13/03/2017			1.000	2186	☒	☐	<None>	☐	☐	☐	Pendiente	☐
620	726583	ANTONIO SAINT EXUPERY	7842	FREN	257435	Volumen Agua	10/02/2017	37.000000	14/03/2017	40.000000		1.000	37	☒	☐	<None>	☐	☐	☐	Disponible	☒

Version Prod - Error.

Hay algunas anomalías críticas, por lo que no puede continuar. Por favor, compruebelas.

Aceptar

deberemos cambiar la Fecha de Aporte de lectura al día calendario de aporte que corresponda.



Lectura Lecturas																						
Est.	Expt	Lectura	Sumini	Dirección	Núm.	Consumo	Anterior	Anterior	Actual	Actual	Lectura	Mult.	Medido	Detect	L.Con.Direj	Código No	Est.	Notas	Acceso	Estado	Auto	
	160		0129748	MORO 44545	CANELONES LAS PIEDR	095330	Volumen Agua	16/02/2017	2186.000000	13/03/2017					☒	☐	<None>	☐	☐	Pendiente	☐	
	620		72583	ANTONIO SAINT EXUPERY	7842 FREN	257435	Volumen Agua	10/02/2017	37.000000	13/03/2017	40.000000				☒	☐	<None>	☐	☐	Disponible	☒	

Version Prod - Información.



Operation performed successfully. 0 exceptions detected

Aceptar

Nota: El período habilitado por el sistema para aportar la lectura, es de 5 días antes de la fecha habitual de lectura, y hasta las 18:00 hs. del día en que efectivamente pasa el toma consumo por el domicilio.

4.1.7. Aporte Lectura – Carta por Anomalía

Tipo de llamada (Reclamaciones) / Tipo de contacto (Alta Reclamaciones) / Comentario (**lectura actual, N° teléfono**) / Empezar-Añadir / Grupo (Reclamación lectura y facturación) / Tipo (Aporte de lectura Carta por anomalía) / **Motivo** (copiar la información contenida en el campo Comentarios) / Guardar / brindar # Actividad al cliente

Carta por Anomalía de Facturación

Ruta: RU13LC59 Itinerario: R13LOSI01C59R32, Secuencia: 1979 CUENTA: 005975701
13/02/2017

Estimado/a Cliente:

Le informamos que la facturación correspondiente al período de consumo xx/xx/xxxx – xx/xx/xxxx ha sido momentáneamente retenida por haberse detectado una variación significativa en el monto a facturar respecto a su facturación habitual.

Agradecemos comunicarse a través del 0800 1871 (24h) o *1871 desde cualquier Móvil, para obtener información más detallada de la situación.

Recordamos que los altos consumos pueden originarse por pérdidas de agua en las instalaciones sanitarias internas, por lo que le sugerimos revisarlas periódicamente, para evitar consumos excesivos.

Si ya ha recibido la factura por el período indicado, le solicitamos que ignore la presente comunicación.

Gerencia Facturación y Cobranza

Gerencia Gestión de Clientes

Carta por Anomalía de Consumo

Ruta: RU13LC59 Itinerario: R13LOSI01C59R32 Secuencia: 1809 Cuenta: 005975701

Estimado/a Cliente:

Elaborado por: Centro de
Atención Telefónica Nacional
Fecha: 01 de Octubre 2019

Revisado por: Jefe de Atención
Telefónica
Fecha: 21 de Diciembre 2019

Aprobado por: Gerencia de
Gestión de Clientes
Fecha:



Le informamos que la facturación de su consumo correspondiente al período xx/xx/xxxx – xx/xx/xxxx ha sido momentáneamente retenida por haberse detectado una variación significativa respecto al consumo habitual.

Agradecemos se comunique a través del 0800 1871 (24h) o *1871 desde cualquier Móvil, para obtener información más detallada de la situación.

Recordamos que los altos consumos pueden originarse por pérdidas de agua en las instalaciones sanitarias internas, por lo que le sugerimos revisarlas periódicamente, para evitar consumos excesivos.

Si ya ha recibido la factura por el período indicado, le solicitamos que ignore la presente comunicación

Gerencia Facturación y Cobranza

Gerencia Gestión de Clientes

4.1.8. Simulación de Facturación

Para realizar la simulación de la Facturación se ingresa como se indica a continuación:

Tipo de Llamada: Facturas/Recibos/Cobros

Tipo de Contacto: Facturación Simulada

SGCv10 Produccion - Registro Contactos -> Registro Contactos

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Empezar/Añadir X Cerrar Actualizar Modificar... Comunic. Salida Atajos... Cartas

Cliente: GONZALEZ, JUAN No Disponib: S/D Gestor: Nvl. Crédito: 02-002 26/01/2012

Dirección: ARAUJO, BASILIO, 472, MANZANA: 217, MALDONADO, MALDONADO P42-22440 - OFC MONTEVIDEO

Cuenta: 016544496 Activa Arrendat: Dirz.Disp. Service - ARAUJO, BASILIO, 472, MANZANA: 217, MALDONADO, MALDONADO

Contacto

Persona Contac: GONZALEZ, JUAN Comentario: Facturación Simulada

Tipo Llamada: Facturas/Recibos/Cobros Tipo Contacto: Facturación Simulada

Información de Contacto

Alertas

Historio de contactos del cliente

Cuentas	Fecha	Tipo Contacto	Agente	Persona Contacto	Canal	Medio	Dir	Duración	Oficina Comercial
---------	-------	---------------	--------	------------------	-------	-------	-----	----------	-------------------



Ahí los lleva a la pantalla donde deberán ubicar al cliente y verificar que **Tipo de Servicio** se va a **Simular**

SGCv10 Produccion - Registro Contactos -> Registro Contactos -> Facturación Simulada -> Selección Servicios Contratados

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

OK Cancelar Buscar

Rellene los datos para seleccionar un cliente >>

Criterio Búsqueda

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

Datos Criterio Búsqueda

Apellido/Razón Social: GONZALEZ

Nombre: JUAN

Segundo Apellido:

Dirección Cliente

Departamento: MALDONADO Localidad: <Todos>

Dirección Suministro

Departamento: <Todos> Localidad: <Todos>

Clientes Encontrados

Nombre Cliente	Aut.	Tipo Doc.	Núm. Doc.	Persona	Cuentas	Estado	Av.	Tipo Cta.	
GONZALEZ MENDEZ, JUAN SEBASTIAN		Cédula de Identidad	4.054.938-9		019639908	Activa		Cobro en ventanilla	17 METROS 0, MANZANA: 4
GONZALEZ, JUAN		No Disponible	S/D		016520959	Activa		Cobro en ventanilla	DEL PINO, SIMON 80,80, MA
GONZALEZ, JUAN		No Disponible	S/D		016544496	Activa		Cobro en ventanilla	ARAUJO, BASILIO, 472, M
GONZALEZ, JUAN P		Cédula de Identidad	3.364.423-9		008019994	Activa		Cobro en ventanilla	PASO DEL SAUCE 0,0, MA
GONZALEZ, JUANA		Cédula de Identidad	3.702.490-6		016270290	Activa		Cobro en ventanilla	GUARANES 0, MANZANA: 1
GONZALEZ, JUANA		No Disponible	S/D		016447203	Activa		Cobro en ventanilla	JOSE PEDRO VARELA, 621
GONZALEZ BARRIOS, JUAN SERGUEY		Cédula de Identidad	3.020.332-3		016226235	Activa		Cobro en ventanilla	S/D, MANZANA: C, MALDOI
GONZALEZ BENTANCURT, JUANA MARIA		Cédula de Identidad	3.568.998-2		016199358	Activa		Cobro en ventanilla	S/D, MANZANA: 919, PIRIA
GONZALEZ DEMARCHI, JUAN PABLO		Cédula de Identidad	2.715.958-9		018429159	Activa		Cobro en ventanilla	LAS HORTENSIA 0, MANZ
GONZALEZ DIAZ, JUAN EDUARDO		Cédula de Identidad	2.626.419-1		016098378	Activa		Cobro en ventanilla	S/D, MANZANA: 1684, MAL
GONZALEZ GARCIA, JUANA GREGORIA		Cédula de Identidad	3.438.652-9		016198178	Activa		Cobro en ventanilla	S/D, 376, MANZANA: RURA
GONZALEZ GATTI, JUAN CARLOS		Cédula de Identidad	2.626.210-0		016098303	Activa		Cobro en ventanilla	18 DE JULIO 559,0, MALDOI
GONZALEZ GOMEZ, JUAN CARLOS		Cédula de Identidad	3.352.748-5		016239865	Activa		Cobro en ventanilla	

Servicios

# Cuenta	Servicio	Sector	Sector Suministro	Tipo Servicio/Tarifa	Tarifa	Estado	Contrato	Pago
01654496	Alcantarillado Regular	Agua	560428722-02	Servicio de Alcantarillado	86 - ALCANT. FAMILIAR	Vigente	Activo	
01654496	Agua Regular	Agua	560428722-01	Servicio Agua Medida	11 - FAM. MONT. INT.	Vigente	Activo	

Posteriormente se deberá ingresar las **Fechas facturación**, y **Recuperar Datos Asociados** e ingresar en la Fila **Volumen de Agua** el **Consumo** que nos pasa el Cliente, a continuación apretar el Botón **Calcular**.

SGCv10 Produccion - Registro Contactos -> Registro Contactos -> Facturación Simulada

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

OK Cancelar Recuperar Datos Asociados Calcular Consumo Calcular... Supervisor

Información de Cuenta y Cliente

Cuenta: 01654496 Activa Arrendat: No Dirs. Disp. Service - ARAUJO, BASILIO, 472, MANZANA: 217, MALDONADO, MALI

Cliente: GONZALEZ, JUAN No Dispon: S/D Gestor: Nvl. Crédito: 02-002

Dirección: ARAUJO, BASILIO, 472, MANZANA: 217, MALDONADO, MALI

Información Contratos/Servicios

Contrato: 2554449 Servicio: Agua Regular Esquema Tarifa: 0011TTAR 11 - FAM. MONT. INT.

Estado Servicio: Vigente Tipo Servicio: Servicio Agua

Suministro: 560428722 Dirección: ARAUJO, BASILIO, 472, MANZANA: 217, MALDONADO, MALDONADO Segmento: Unifamiliar

Suministro: 560428722- Tipo Servicio/Tarifa: Servicio Agua Medida Sector: Agua

Fechas Facturación

Desde: 01/01/2012 Hasta: 15/01/2012

Ajustes

Pérdida Invisible: [] Enviar a promedio: [] Consumo Mensual: 0

Consumos/Demandas

Lista elementos facturación

Tipo Consumo	Grupo Consumo	Desde	Hasta	Consumo	Unidad	Estimación Consumo
Volumen Agua	Agua	01/01/2012	15/01/2012	0,00	m3	0,00
Pérdida de Agua Red Interna	Agua	01/01/2012	15/01/2012	0,00	m3	0,00

Nos trae los importes de Cargo Fijo y Consumo que calculará en el periodo que se esta solicitando la Simulación.



SGCv10 Produccion - Registro Contactos->Registro Contactos->Facturación Simulada->Consulta Facturas Retrasadas

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Detalle de la cuenta

Cuenta: 016544496 Activa Arrendat: Dirs.Disp: Service - ARAUJO, BASILIO, 472, MANZANA: 217, MALDONADO, MA

Cliente: GONZALEZ, JUAN No Disponib: S/D Gestor: Nvl. Crédito: 02-002

Dirección: ARAUJO, BASILIO, 472, MANZANA: 217, MALDONADO, MALI 042-22440

Selección Factura

Desde: 01/01/2012 Hasta: 15/01/2012 Importe Fact.: 159,16

Resultados Búsqueda de Facturas

Resultados Cálculo: Anomalías detectadas

Desde	Hasta	Concepto Facturación	Descripción	Tipo Concepto	Importe	Se aplica	Cambio	Tipo Prorrato	Inf
01/01/2012	15/01/2012	CONCAFI001	Cargo Fijo Agua Potable	Cargo Fijo	91,29	☐	☐	Sin Prorrato	
01/01/2012	15/01/2012	CONCSMO001	Consumo Mínimo Agua Potable (5Agua)		67,87	☐	☐	Sin Prorrato	
01/01/2012	15/01/2012	CONCSMO002	Consumo Mínimo Agua Potable (1Agua)		0,00	☐	☐	Sin Prorrato	
01/01/2012	15/01/2012	CONCSMO003	Consumo Agua Potable Básico Agua		0,00	☐	☐	Sin Prorrato	
01/01/2012	15/01/2012	CONCSMO005	Consumo Agua Potable Exceden Agua (Excedente)		0,00	☒	☐	Sin Prorrato	
01/01/2012	15/01/2012	CONCSMO006	Prorrato Gasto Red Interna Agua		0,00	☐	☐	Sin Prorrato	

Detalle Factura

Desde	Hasta	Base	Unidad	Tipo Consumo	Factor Bloque	Tipo Bloque	Importe Detalle
01/01/2012	15/01/2012		1,00		91,29		91,29

Si es un cliente del interior deberemos verificar si factura Alcantarillado Regulado (Saneamiento), en el caso que sea se deberá informar que se facturara el 100% del consumo en pesos de agua como Alcantarillado más el Cargo Fijo correspondiente.

4.1.9. Elección de fecha de vencimiento de factura

a) Cambio en la fecha de vencimiento de la factura.

Ingresa en Registro contactos /Tipo de llamada: Cliente / Tipo de contacto: modificación datos de cuenta / Empezar/Añadir / Método cálculo fecha vencimiento seleccionar fecha fija / Día mes (completar con el día seleccionado por el cliente) / Guardar.

El Titular del Servicio Contratado podrá solicitar el cambio de fecha de vencimiento, hasta un máximo de 10 (diez) días corridos de la fecha de vencimiento establecida por O.S.E, no obstante, OSE podrá no autorizar el cambio de vencimiento por razones de fundadas.

No podrán elegir el vencimiento los clientes-usuarios con tarifa Oficial, Comercial e Industrial.

b) Agregarle costo por el cambio de fecha.

Luego de realizarle el cambio de fecha al cliente, el agente deberá ingresar el siguiente procedimiento para comunicar al grupo de Atención de Clientes, que deben cobrarle el costo en la próxima factura. Por R/D 2033/2008 las Tarifas Bonificadas (Social, Beneficiario Mides, Jubilados, etc.) **tendrán 1 vez al año la posibilidad de realizar el Cambio de Vencimiento Sin Costo.**



Procedimiento:

Tipo llamada (Reclamaciones) / Tipo contacto (Alta Reclamaciones) / Comentarios / Empezar-Añadir / Grupo (Atención de Clientes y contratos) / Tipo Actividad (facturar CV por cambio de Fecha de Vencimiento) / **Motivo** (copiar la información contenida en el capo Comentarios) / Guardar / Brindarle al cliente le # de Actividad.

Importante: La elección del vencimiento facturará un importe por única vez para cada solicitud, que se actualizara por igual índice y en cada instancia de ajuste tarifario aprobado por Decreto del Poder Ejecutivo¹.

En todos los casos el cambio de fecha de vencimiento de la factura se aplicara al periodo de facturación inmediato posterior a la realización del mismo.

4.1.10. Cambio de dirección de envío de factura: envío de factura a otra dirección distinta a la del suministro

El agente puede modificar la **dirección de envío**, no así el nombre asociado a esta dirección. Solicitar número de cédula de identidad para realizar dicha modificación.

Procedimiento para modificar la dirección de envío: Menú→ Registro Contactos→ Seleccionar al cliente→ OK→ Tipo llamada (Cliente)→ Tipo Contacto (Modificación datos cuenta)→ Empezar/Añadir→ Mantenimiento Servicios Envío→ Modificar→ en Dirección Disponible, seleccionar la dirección "mailing"→ Dirección (buscar la nueva dirección en el Árbol de búsqueda)→ Guardar.

Aclaraciones:

- Si la dirección indicada por el cliente no se encuentra en el árbol de direcciones, hacer clic en "Codificar" e ingresar la dirección completando los distintos campos requeridos.



- Si el destinatario de la factura aparece en blanco o como S/D, se debe completar con el mismo nombre que aparece en el contrato (titular). Si el cliente solicita que su nombre aparezca en la factura y no es el titular del contrato, puede ser agregado entre paréntesis luego del nombre del titular (ejemplo: Inmobiliaria XXX (Edificio XXX))

Método Entrega: Dirección Postal

Elaborado por: Centro de
Atención Telefónica Nacional
Fecha: 01 de Octubre 2019

Revisado por: Jefe de Atención
Telefónica
Fecha: 21 de Diciembre 2019

Aprobado por: Gerencia de
Gestión de Clientes
Fecha:



Opciones de Correspondencia: Marcar Recibo y Nota de Crédito

4.1.11. Tipos de Actividades

Se detalla a continuación las Actividades de Reclamos que son utilizadas en el SGC, informando que las que utiliza el personal del Call Center son las categorías de **Solicitud y de Reclamos**.

El ingreso es por Registro de Contacto Estándar es:

Tipo de llamada (Reclamaciones) / Tipo de contacto (Alta Reclamaciones) / Comentario (XXXXXXXXXX, N° teléfono) / Empezar-Añadir / Grupo (XXXXXX) / Tipo (XXXXXXXXXXXXXX) / **Motivo** (copiar la información contenida en el campo Comentarios) / Guardar / brindar # Actividad al cliente

Grupo: Atención al Cliente y Contratos		
Tipo de actividad	Categoría	Cuándo utilizar
Analizar deuda por Independización	Actividad interna	Analizar la deuda existente en el suministro original para determinar la cuota parte que le corresponde al cliente que se va a independizar.
Baja solicitud envío factura por mail	Solicitud	Cliente solicita la baja de la adhesión a envío de factura por mail.
Certificado Conexión Saneamiento - Art. 15 Ley Nro. 18.840	Solicitud	Cliente solicita Certificado saneamiento por Art. 15 ley 18.840
Datos erróneos de contrato	Reclamo	Errores en datos del contrato (en los datos del cliente o la dirección del suministro).
Denuncia de notificación factura vía mail	Reclamo	El cliente reclama que no le llega la factura al correo electrónico
Envío por mail Constancia Ley 18.840	Solicitud	El cliente solicita recibir el certificados de saneamiento vía e-mail
Error en datos de expediente	Actividad interna	Cliente aporta datos del expediente que quedaron ingresados erróneamente o fueron omitidos.



Facturar CV cambio fecha de vencimiento	Actividad interna	Cuando el cliente solicita cambio de vencimiento y corresponde facturar el costo
Gestión Provisorio de Obra	Actividad interna	Actividad para generar la inspección comercial correspondiente, una vez que han pasado los 6 meses de la prestación del servicio.
Obligatoriedad de Conexión al Saneamiento	Solicitud	Para ingresar solicitud de verificación de Obligatoriedad de Conexión por la Ley 18840.
Poner al cobro cargos pendientes para contratación	Actividad interna	El cliente solicita cambio de titular para un servicio que posee cargos pendientes de facturar.
Quejas y sugerencias	Reclamo	No se ingresan reclamos, sólo quejas y sugerencias.
Reclamos/Consultas Solicitud Subsidio PNCS	Solicitud	Todas aquellas consultas y/o Reclamos que ingresen por los canales presencial o telefónico y que no puedan ser evacuados en el momento de la atención serán ingresados al SGC como una Actividad.
Reenvío contrato telefónico y web	Actividad interna	Cliente informa que no le llegó el contrato físico y solicita su reenvío.
Regularización de datos del Contrato	Actividad interna	Esta actividad se ingresa en dos situaciones: a) Cliente informa que NO recibió la carta de regularización de contrato, por lo que se le sugiere ingresar la actividad de Solicitud de Contratación en ese momento. Si no lo desea se ingresa esta actividad (importante confirmar la dirección de envío). Esta actividad la cual generará la Comunicación de Salida “Envío segunda Carta” efectuada por Gestión Contractual en forma telefónica, en la cual se verificará que la Carta le llegó al cliente



		b) Cliente informa que recibió la carta pero no está interesado en realizar la Solicitud de Contratación. Se ingresa esta actividad (registrar en comentario que el cliente no está interesado en regularizar) que generará la Comunicación de Salida "Regularización de Datos de Contrato" efectuada por Gestión Contractual vía telefónica.
Retraso en Alerta Certificado	Actividad interna	La actividad de Obligatoriedad de Conexión al Saneamiento o de Constancia deuda Ley 14.497 están resueltas pero no está ingresada la alerta de Supervisor, Jefe o Encargado de Servicio para poder expedir la misma en otro departamento.
Servicios cruzados	Reclamo	Por servicios y medidores cruzados. Ingresar reclamo a todos los servicios cruzados.
Servicios cruzados por corte realizado	Reclamo	Cliente reclama que le fue cortado el suministro de agua por error ya que se detectan servicios cruzados.
Solicitud de contratación	Solicitud	El cliente solicita cambio de titular
Solicitud de duplicado de factura	Solicitud	Para que se envíe el duplicado de factura al cliente (factura no vencida). Informar que pueden pasar por Abitab, Red Pagos o sacarlo de la página de OSE. Se debe verificar la dirección de envío.
Unificar Cliente	Actividad interna	Se ingresa esta actividad cuando se detecta que el cliente está registrado de más de una forma distinta por lo cual las cuentas no están asociadas (ej.: nombre escrito de formas diferentes, tipo de documento distinto, etc.)



Grupo: Cobros e Impagados		
Tipo de actividad	Categoría	Cuándo utilizar
Corte erróneo	Reclamo	Reclamo por error en el corte. Si el corte corresponde a fraude, el supervisor debe llamar a dicha oficina.
Devolución crédito	Solicitud	Solicitud de que se aplique el (crédito no aplicado) que se visualiza en el resumen de la cuenta. A una factura impaga o la devolución del mismo
Multas y recargos	Reclamo	Multas y recargos que no corresponden
Pago doble o no aplicado	Reclamo	1. Pagó la factura y en el sistema aparece como impaga (no se actualizó el pago o cobro erróneo)
		2. Pagó más de una vez la misma factura (cobro erróneo)
Retraso en corte por recisión de contrato	Reclamo	Atraso en el cumplimiento del corte luego de haber realizado recisión del contrato
Retraso en reapertura	Reclamo	Atraso en el cumplimiento de la reconexión
Solicitud de acuerdo financiado	Solicitud	El cliente solicita convenio telefónico

Grupo: Lectura y Facturación		
Tipo de actividad	Categoría	Cuándo utilizar
Alto consumo	Reclamo	El cliente reclama porque tiene un consumo (m3) muy elevado respecto a su histórico. No se incluyen casos que la factura sea elevada por algún otro concepto (cargos varios, cargo fijo, convenios, etc.), solamente cuando los m3 son excesivos.
Aporte de lectura - carta anomalía	Solicitud	El cliente recibió la carta explicando que sus facturas están retenidas por anomalías y llama para aportar la Lectura; este reclamo no tendrá tratamiento sin embargo la lectura será tomada en cuenta para resolver la anomalía. El alta de esta actividad se da solo en los casos en los cuales la



		anomalía aun no fue resuelta y el período no ha sido facturado.																																																																																																																																																																																				
Cargos fijos adicional dobles	Reclamo	Cliente reclama que le aparece doblemente aplicado en la factura el cargo fijo adicional																																																																																																																																																																																				
Denuncia de irregularidad		Denuncia de fraude, hurto de agua, etc.																																																																																																																																																																																				
Denuncia de notificación de facturas	Reclamo	Reclamos porque no le llegan las facturas o mensajes para el notificador. Entrega de facturas vencidas.																																																																																																																																																																																				
Denuncia de toma	Reclamo	Ingresando a la Carpeta del Cliente, al Panel de Lecturas por la “lupita” se despliega el Vector de lecturas. De esta forma estamos en condiciones de ver la lectura y/o los códigos aplicados por el Lector. Lecturas (por Punto Medida) Lecturas <table><tr><th colspan="11">Lecturas</th></tr><tr><th>Modelo Aparato</th><th>Núm.Medidor</th><th>Tipo Lectura</th><th>Tipo Consumo</th><th>Desde</th><th>Hasta</th><th>Anterior</th><th>Actual</th><th>Estimada</th><th>Negativa</th><th>Medido</th></tr><tr><td>ARAD DALIA</td><td>650969</td><td>Ciclo</td><td>Volumén Agua</td><td>30/04/2012</td><td>01/06/2012</td><td>560.00</td><td>564.00</td><td>✓</td><td></td><td>4.00</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Volumén Agua</td><td>02/04/2012</td><td>30/04/2012</td><td>557.00</td><td>560.00</td><td>✓</td><td></td><td>3.00</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Volumén Agua</td><td>05/03/2012</td><td>02/04/2012</td><td>554.00</td><td>557.00</td><td>✓</td><td></td><td>3.00</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Volumén Agua</td><td>02/02/2012</td><td>05/03/2012</td><td>550.00</td><td>554.00</td><td>✓</td><td></td><td>4.00</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Volumén Agua</td><td>04/01/2012</td><td>02/02/2012</td><td>546.00</td><td>550.00</td><td>✓</td><td></td><td>4.00</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Volumén Agua</td><td>06/12/2011</td><td>04/01/2012</td><td>546.00</td><td>546.00</td><td>✓</td><td></td><td>0.00</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Volumén Agua</td><td>08/11/2011</td><td>06/12/2011</td><td>546.00</td><td>546.00</td><td>✓</td><td></td><td>0.00</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Volumén Agua</td><td>07/10/2011</td><td>08/11/2011</td><td>567.00</td><td>546.00</td><td></td><td>✓</td><td>0.00</td></tr></table> Detalle Lectura Detalle <table><tr><td>Medidor*</td><td>HB METER 844235</td><td>Estimada</td><td>✓</td></tr><tr><td>Tipo Lectura</td><td>Ciclo</td><td>Programa de Estimación</td><td>Estimación - últimos 12 meses</td></tr><tr><td>Estado</td><td>Facturada</td><td>Rolover</td><td>✗</td></tr><tr><td>Tipo Consumo</td><td>Volumén Agua</td><td>Totalizador</td><td>✗</td></tr><tr><td>Lectura Anterior</td><td>19/06/2014 1.358.00 (m3)</td><td>Auto lectura</td><td>✗</td></tr><tr><td>Lectura Actual</td><td>21/07/2014 1.369.00 (m3)</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Consumo Medido</td><td>11.00 (m3)</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Consumo Corregido</td><td>11.00 (m3)</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Consumo para Facturar</td><td>11.00 (m3)</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Ruta Fecha y Hora</td><td>Fecha Alta 15/07/2014</td><td>Datos Subida</td><td>Código No Lectura</td></tr><tr><td></td><td>Hora</td><td></td><td>Valor</td></tr><tr><td></td><td>Lectura R031T001MVD058001</td><td></td><td>Auditoria</td></tr><tr><td></td><td>Ciclo* Agosto 2014</td><td></td><td>Comentarios</td></tr><tr><td></td><td>Motivo de Estimación* Línea Nueva</td><td></td><td>Consumo para Calcular ✗</td></tr><tr><td></td><td>Descripción Y por excederse el período de consumo de estimación*</td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td>Extimación*</td><td></td><td></td></tr></table> Facturas y Anomalías <table><tr><th>Facturas</th><th>Facturas</th><th>Anomalías</th></tr><tr><td>Facturas</td><td>Facturas</td><td>Anomalías</td></tr></table> A continuación detallamos como proceder ante determinados códigos.	Lecturas											Modelo Aparato	Núm.Medidor	Tipo Lectura	Tipo Consumo	Desde	Hasta	Anterior	Actual	Estimada	Negativa	Medido	ARAD DALIA	650969	Ciclo	Volumén Agua	30/04/2012	01/06/2012	560.00	564.00	✓		4.00				Volumén Agua	02/04/2012	30/04/2012	557.00	560.00	✓		3.00				Volumén Agua	05/03/2012	02/04/2012	554.00	557.00	✓		3.00				Volumén Agua	02/02/2012	05/03/2012	550.00	554.00	✓		4.00				Volumén Agua	04/01/2012	02/02/2012	546.00	550.00	✓		4.00				Volumén Agua	06/12/2011	04/01/2012	546.00	546.00	✓		0.00				Volumén Agua	08/11/2011	06/12/2011	546.00	546.00	✓		0.00				Volumén Agua	07/10/2011	08/11/2011	567.00	546.00		✓	0.00	Medidor*	HB METER 844235	Estimada	✓	Tipo Lectura	Ciclo	Programa de Estimación	Estimación - últimos 12 meses	Estado	Facturada	Rolover	✗	Tipo Consumo	Volumén Agua	Totalizador	✗	Lectura Anterior	19/06/2014 1.358.00 (m3)	Auto lectura	✗	Lectura Actual	21/07/2014 1.369.00 (m3)			Consumo Medido	11.00 (m3)			Consumo Corregido	11.00 (m3)			Consumo para Facturar	11.00 (m3)			Ruta Fecha y Hora	Fecha Alta 15/07/2014	Datos Subida	Código No Lectura		Hora		Valor		Lectura R031T001MVD058001		Auditoria		Ciclo* Agosto 2014		Comentarios		Motivo de Estimación* Línea Nueva		Consumo para Calcular ✗		Descripción Y por excederse el período de consumo de estimación*				Extimación*			Facturas	Facturas	Anomalías	Facturas	Facturas	Anomalías
Lecturas																																																																																																																																																																																						
Modelo Aparato	Núm.Medidor	Tipo Lectura	Tipo Consumo	Desde	Hasta	Anterior	Actual	Estimada	Negativa	Medido																																																																																																																																																																												
ARAD DALIA	650969	Ciclo	Volumén Agua	30/04/2012	01/06/2012	560.00	564.00	✓		4.00																																																																																																																																																																												
			Volumén Agua	02/04/2012	30/04/2012	557.00	560.00	✓		3.00																																																																																																																																																																												
			Volumén Agua	05/03/2012	02/04/2012	554.00	557.00	✓		3.00																																																																																																																																																																												
			Volumén Agua	02/02/2012	05/03/2012	550.00	554.00	✓		4.00																																																																																																																																																																												
			Volumén Agua	04/01/2012	02/02/2012	546.00	550.00	✓		4.00																																																																																																																																																																												
			Volumén Agua	06/12/2011	04/01/2012	546.00	546.00	✓		0.00																																																																																																																																																																												
			Volumén Agua	08/11/2011	06/12/2011	546.00	546.00	✓		0.00																																																																																																																																																																												
			Volumén Agua	07/10/2011	08/11/2011	567.00	546.00		✓	0.00																																																																																																																																																																												
Medidor*	HB METER 844235	Estimada	✓																																																																																																																																																																																			
Tipo Lectura	Ciclo	Programa de Estimación	Estimación - últimos 12 meses																																																																																																																																																																																			
Estado	Facturada	Rolover	✗																																																																																																																																																																																			
Tipo Consumo	Volumén Agua	Totalizador	✗																																																																																																																																																																																			
Lectura Anterior	19/06/2014 1.358.00 (m3)	Auto lectura	✗																																																																																																																																																																																			
Lectura Actual	21/07/2014 1.369.00 (m3)																																																																																																																																																																																					
Consumo Medido	11.00 (m3)																																																																																																																																																																																					
Consumo Corregido	11.00 (m3)																																																																																																																																																																																					
Consumo para Facturar	11.00 (m3)																																																																																																																																																																																					
Ruta Fecha y Hora	Fecha Alta 15/07/2014	Datos Subida	Código No Lectura																																																																																																																																																																																			
	Hora		Valor																																																																																																																																																																																			
	Lectura R031T001MVD058001		Auditoria																																																																																																																																																																																			
	Ciclo* Agosto 2014		Comentarios																																																																																																																																																																																			
	Motivo de Estimación* Línea Nueva		Consumo para Calcular ✗																																																																																																																																																																																			
	Descripción Y por excederse el período de consumo de estimación*																																																																																																																																																																																					
	Extimación*																																																																																																																																																																																					
Facturas	Facturas	Anomalías																																																																																																																																																																																				
Facturas	Facturas	Anomalías																																																																																																																																																																																				



		DIRECCION NO UBICADA	Confirmar Nro. De Puerta, solicitar intersección de calles y/o linderos y cualquier otro dato que colabore con la ubicación.
		MEDIDOR NO UBICADO	Solicitar datos de ubicación del medidor o acceso al mismo (ej. Entrando a 1 metro a la derecha, lado columna, etc.)
		PREDIO CERRADO	El lector deja aviso, consultar en que horario hay gente en la finca. Comunicar que si se repite el Cerrado el medidor va a ser cambiado a vereda. Recordar que la lectura puede ser aportada.
		MEDIDOR TAPADO	Solicitar acondicione el espacio donde se ubica el medidor.
		NICHO CERRADO	Comunicar el usuario fecha posible de lectura a fin de que dejen abierto el nicho o en su defecto preguntar a quien dirigirse.
		PERRO SUELTO	Comunicar al cliente que el lector no accederá al predio si hay perros sueltos dentro.
		PRUEBA DE INSTALACION – PRUEBA DE MEDIDOR	Se trata de una lectura REAL pero fuera de los parámetros esperados. Puede ser que exista pérdida, puede ser un medidor cambiado o tratarse de un mayor o menor consumo que el habitual. El lector puede probar o no.
Ensayo de medidor a solicitud del cliente	Reclamo	Cliente solicita que se le realice un ensayo de medidor a pesar de que a criterio de OSE no ameritaría la realización del mismo.	
Error cargo vario	Reclamo	Error en cualquier cargo vario facturado.	
Error de lectura	Reclamo	Lectura mal tomada.	
Error de tarifa	Reclamo	Error en tarifa.	



Error diámetro conexión	Reclamo	Error en el diámetro de la conexión.
Error en estimación	Reclamo	Por consumos estimados.
Error unidades habitacionales	Reclamo	Error en unidades.
Factura con ajuste por redondeo	Reclamo	Factura emitida con DEUDA ANTERIOR XXX (le aparece una factura con monto 0 o impaga sólo con redondeo). Figura una factura impaga por el importe del ajuste por redondeo.
Factura con consumo anómalo	Actividad interna	Se detecta período de consumo anómalo
Otros ajustes de facturación	Reclamo	Cuando el ajuste no está clasificado en los otros errores de facturación.
Solicitud fecha coordinada por cliente	Solicitud	Cliente solicita inspección fuera de los plazos previstos para el cumplimiento de los indicadores de gestión, existiendo cupo para realizarla antes de esa fecha.
Solicitud no envío de factura	Solicitud	Cliente solicita no recibir factura ni en forma física ni por e-mail.
Verificación de lectura por aporte del cliente	Actividad interna	Verificación de lectura por reiteración de períodos de consumo facturados con aporte de lectura por cliente.

Grupo: Promoción y Regularización

Tipo de actividad	Categoría	Cuándo utilizar
Alto consumo (area social)	Reclamo	El cliente reclama porque tiene un consumo (m3) muy elevado respecto a su histórico. No se incluyen casos que la factura sea elevada por algún otro concepto (cargos varios, cargo fijo, convenios, etc.), solamente cuando los m3 son excesivos.
Conexión de Agua Cliente Area Social	Solicitud	El cliente solicita una conexión nueva para un asentamiento



Error de lectura (área social)	Reclamo	Lectura mal tomada.
Error de tarifa (área social)	Reclamo	Error en tarifa.
Error de unidades (área social)	Reclamo	Error en unidades.
Error en estimación (área social)	Reclamo	Por consumos estimados.
Otros ajustes de facturación (área social)	Reclamo	Cuando el ajuste no está clasificado en los otros errores de facturación.
Retraso de Conexión Nueva (Sociales)	Reclamo	Cuando el cliente reclama que firmó el contrato de conexión nueva y no se le ha realizado la instalación del servicio
Servicios cruzados Tfa. Social	Reclamo	Por servicios y medidores cruzados. Ingresar reclamo a todos los servicios cruzados.
Solicitud Tarifa Social	Solicitud	Cliente solicita visita de personal del área social para verificar que su suministro está comprendido dentro de un asentamiento.
Unificar Cliente (área social)	Actividad interna	Se ingresa esta actividad cuando se detecta que el cliente está registrado de más de una forma distinta por lo cual las cuentas no están asociadas (ej.: nombre escrito de formas diferentes, tipo de documento distinto, etc.)
Varios (área social)	Reclamo	Usar solamente si no existe motivo que corresponda al reclamo (ej. Comunicado de cámara de saneamiento lista para inspección).
Visita social - Irregularidades	Actividad interna	Se denuncia una irregularidad en suministro correspondiente a Área Social
Visita social- Jubilados/Pensionista	Actividad interna	Cliente solicita se realice una visita para ver si el suministro corresponde a Tarifa Jubilados



Grupo: Gestión Deuda		
Tipo de actividad	Categoría	Cuándo utilizar
Constancia de deuda Personal	Solicitud	El cliente solicita se le expida una Constancia de deuda Personal del servicio.
Constancia de deuda Ley 14.497	Solicitud	El cliente solicita se le expida una Constancia de deuda por la Ley 14.497.
Envío por mail Constancia Ley 14.497	Solicitud	El cliente solicita recibir el certificados de deuda por ley 14.497 vía e-mail

Grupo: Servicios Nuevos		
Tipo de actividad	Categoría	Cuándo utilizar
Comunicación inst Int Saneamiento pronta	Solicitud	El cliente comunica que ya realizó las adecuaciones interna para conexión al saneamiento.
Comunicación requerimientos cumplidos	Solicitud	El cliente comunica que cumplió con la adecuación del lugar para la conexión, con los requerimientos solicitados por OSE previo a la contratación del servicio.
Retraso de conexión nueva	Reclamo	Una vez finalizado el expediente (Cierre de Expediente) se cita al cliente para firmar el contrato. Con el Alta de Contrato se genera una OT ON Conexión Nueva. Esta orden de trabajo se recibe en el Área de Servicios Nuevos para la instalación de la Conexión, o independización. Cabe señalar que se puede incluir en este análisis los tiempos de respuesta de la construcción de cambio de sitio y diámetro para los casos que luego de la aceptación del presupuesto por parte del cliente se genera una OT OC Cambio de Sitio o Cambio de Diámetro que requiere la construcción de una conexión nueva.



		A la hora de construir una conexión nueva originada de un trámite de Servicio Nuevo, Independización o Cambio de Sitio/Diámetro que corresponde a una dirección cubierta por tubería oficial, la meta del Plan de Acción 044 "Tiempos de Respuesta ante la Solicitud de Construcción de un Nuevo Servicio de Agua Potable a Nivel Nacional", es que el Promedio de realización de la Conexión de Agua es de ≤ 25 días, por lo tanto pasado ese tiempo desde la Generación de la OT se deberá ingresar un reclamo de Retraso.
Retraso de expediente	Reclamo	El inicio de una solicitud de Servicio Nuevo, Independización, Cambio de Sitio o Cambio de Diámetro por parte del cliente tiene asociado el alta de un expediente y la generación desde este de una orden de trabajo (IN Inspección) llegando al área de Servicios Nuevos en el estado Gestión Técnica. Por lo tanto luego de iniciado el trámite, si hay uno OT In Inspección generada y el expediente se encuentra en estado Gestión Técnica, Servicios Nuevos tiene un plazo de 10 días para realizar la primera inspección. Transcurrido este plazo se debe ingresar la reclamación por Retraso de Expediente. Luego de realizada la primera inspección e informado en el expediente los datos recabados, este permanecerá en Espera de Cliente debido a dos situaciones: - Se está aguardando a que el cliente acondicione el nicho, el pase a muro lindero o la red interna. Cuando el cliente avisa al 0800-1871 que está pronto se debe dar de Alta la Actividad: "Comunicación de nicho pronto".



		En el caso de no requerir permiso de la Intendencia, con el Expediente en Espera de Cliente y la OT IN Inspección Nicho generada se dará un plazo de 7 días para ingresar el reclamo de Retraso de Expediente. Se está esperando la autorización de la Intendencia, identificable en el expediente cuando exista comentario en la etapa “Gestión Técnica” de requerimiento de bandeo o corte de pavimento indicando además “Solicitud de Permiso Intendencia”. Se debe informar al cliente que el permiso demora en promedio 3 semanas. Superado el plazo de 15 días hábiles con el expediente en Espera de Cliente, se debe ingresar la actividad de “Retraso en Expediente” siempre y cuando el cliente no tenga pendiente alguna tarea.
--	--	--

4.1.12. Adhesión Envío Factura Vía Mail

OSE

Usuario
ecanosa

Contraseña
.....

Entrar

Carlos Roxlo 1275 - Montevideo, Uruguay. CP. 11200
Soporte interno a usuarios: int. 1717



El Operador telefónico completará el formulario seleccionando en primer lugar el canal de atención y completar los campos necesarios:

Luego dará guardar

Importante: Tener en cuenta que para adhesiones de servicios **cuyo titular sea una persona jurídica** se deberá contar con el registro de apoderado correspondiente en el SGC. De no ser así no se podrá efectuar la adhesión telefónicamente. Se deberá solicitar al cliente que concurra a cualquier Centro de Servicio con la documentación correspondiente para registrarse como tercero asociado a la cuenta y en ese momento podrá continuar con el trámite de adhesión



The screenshot shows the OSE user interface. At the top, there is a blue header with the OSE logo on the left, a menu icon in the center, and a user profile 'ecanosa' on the right. Below the header, on the left, is a sidebar with a search bar and three menu items: 'Principal', 'Solicitud telefónica', and 'Solicitud Presencial'. The main content area displays the user's name 'EDGARDO ROGELIO CANOSA' and ID '27587657'. A large heading 'Proceso finalizado' is centered. Below it, a 'Mensajes' box contains the message 'Usuario actualizado exitosamente.' and a 'Cerrar' button. At the bottom, a footer line reads 'Carlos Roxio 1275 - Montevideo, Uruguay - CP 11200 - Soporte de usuarios internos (1717)'.

Importante: Tener en cuenta que para adhesiones de servicios **cuyo titular sea una persona jurídica** se deberá contar con el registro de apoderado correspondiente en el SGC. De no ser así no se podrá efectuar la adhesión telefónicamente. Se deberá solicitar al cliente que concurra a cualquier Centro de Servicio con la documentación correspondiente para registrarse como tercero asociado a la cuenta y en ese momento podrá continuar con el trámite de adhesión.

Luego de completar el formulario, al Aceptar la solicitud el sistema envía automáticamente un e-mail al correo seleccionado por el cliente a través del cual se le solicita al cliente aceptar y confirmar la solicitud. El texto del mail será el siguiente:

Estimado cliente:

Usted ha solicitado la adhesión al envío de sus facturas para la cuenta n° numCuenta (lo trae automáticamente del formulario) a este correo electrónico.

Para autorizar la misma haga clic [AQUI](#).

Al clicar [AQUI](#) solicitud pasa al estado "Validada" en la aplicación de Gestión de Solicitudes (GADHFE) gestionada por la Oficina de Atención Web y iGC.

Ingresa en Registro contactos /Tipo de llamada. Cliente / Tipo de contacto. Solicitud de envío por mail (Comentario informar si se adhirió o no)/ Empezar/Añadir / Guardar.

Aclaraciones Importantes:

- **Cliente solicita que no desea recibir más las facturas por mail y desea regresar de nuevo al envío de las facturas en formato papel:**

Elaborado por: Centro de
Atención Telefónica Nacional
Fecha: 01 de Octubre 2019

Revisado por: Jefe de Atención
Telefónica
Fecha: 21 de Diciembre 2019

Aprobado por: Gerencia de
Gestión de Clientes
Fecha:



Menú→ Registro Contactos→ Seleccionar al cliente→ OK→ Tipo llamada (Reclamaciones)→ Tipo Contacto (Alta Reclamación)→ Empezar/Añadir→ Grupo (Reclamaciones de Atención de Clientes y Contratos) →Tipo de Actividad (Baja solicitud envío de factura por mail) → Motivo (dirección de envío) Guardar. **(no debemos cambiar nosotros nada en el SGC, ya que esta tarea la realiza Atención Web)**

➤ **Cliente no desea recibir las facturas por mail y/o en formato papel:**

Se deberá informar al Cliente que deberá presentarse en Oficina Comercial, con fotocopia de la C.I. para realizar el **trámite de Solicitud de No Envío de Facturas**.

➤ **Cliente adherido al envío de factura por mail, solicita cambiar dirección de correo electrónico**

Se procede igual que nueva adhesión envío de factura por mail.

4.1.13. Sistema de Coordinación de Inspecciones Comerciales en Montevideo

El sistema de coordinación de Inspecciones Comerciales está habilitado solamente para el Departamento de Montevideo y para la tipología **Inspecciones Comerciales**, (**No** se debe coordinar inspecciones comerciales para Tarifa Social, o inspecciones de Control de Lectura del CT Lectura en el scoting).

En el caso de una actividad de **Tarifa** se podrá coordinar, siempre que el mismo nos informe que en el suministro no se va a encontrar nadie mayor de edad en el horario que se realiza las inspecciones o que nos informen que no habrá nadie para atender al inspector.

En el caso de inspecciones que son derivadas de las Actividades de Reclamo solo podrán ser coordinadas las que estén dentro de los 6 días corridos a partir de la fecha de GENERACIÓN de la OT, por parte del AGENTE. Si el cliente no puede estar en la fecha disponible según los cupos de Scottins tomando los 6 días corridos, se le debe informar al cliente que se genera igual la inspección pero sin coordinar, y si de la misma sale que no se pudo cumplir el inspector dejara una notificación, se cerrara la ot y el reclamo, debiendo el cliente volver a comunicarse para generar un nuevo reclamo y coordinar la inspección como fue detallado anteriormente.

En el caso de las Actividades de Aporte de Lectura por Carta Anomalía, en las cuales es necesario realizar una inspección se podrán coordinar las que estén dentro de los 10 días corridos a partir de la fecha de GENERACIÓN de la OT, por parte del AGENTE. La OT que se generara **es IN ANOMALIA GESTION FACTURACION**.

En la descripción de la OT debemos solamente escribir el teléfono y/o celular del cliente, si fue coordinada para que día y si es necesario aclarar algo de la Dirección.

Las OT Coordinadas y Sin Coordinar tendrán una Sola Visita.



1. SE DEBE RECORDAR: que las OT en Estado ASIGNADO A PERSONAL o con Estado ENVIADO NO se pueden Coordinar, ya que fueron asignadas para ser realizadas o están en la calle para su ejecución o están siendo ingresadas al sistema en ese momento.
2. SE DEBE TENER EN CUENTA: que las Inspecciones Coordinadas y Sin Coordinar SOLO SE VISITAN POR UNICA VEZ (una sola visita).
3. SE DEBE TENER EN CUENTA: que el Cliente tiene que asumir el compromiso de encontrarse en el domicilio en la fecha programada en el horario de 09:00 a 14:30 horas.
4. SE DEBE TENER EN CUENTA: que sólo se puede realizar una inspección completa con acceso al inmueble y con un mayor de edad en el domicilio (SIEMPRE TIENE QUE HABER GENTE)
5. SE DEBE TENER EN CUENTA: que si sólo se necesitan datos de LECTURA existe un Centro Técnico creado para dicho fin y las OT deberán ser ingresadas para el CENTRO TECNICO DE LECTURA Y NOTIFICACION (NO SE COORDINAN).
6. SE DEBE TENER EN CUENTA: que antes de generar una nueva OT, se deberá revisar si existe para esa Cuenta otra OT pendiente de resolución, y/o la OT Resuelta permita resolver la actividad correspondiente.
7. SE RECUERDA: que cuando la OT ha sido Coordinada, el Inspector NO tiene la obligación de llamar al cliente previamente.

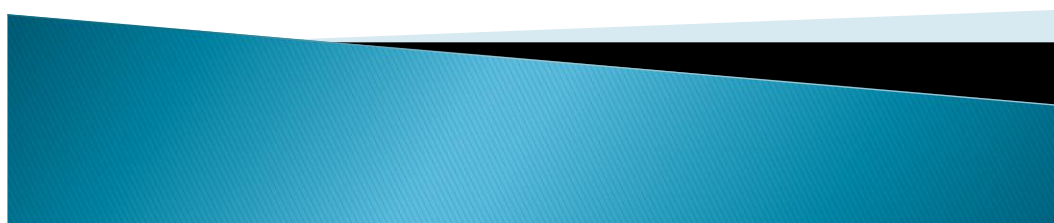
Hasta el día anterior tenemos la opción de coordinar las OT por Scottins para el día siguiente si tenemos cupo en la Ruta correspondiente. Se debe tomar precaución de realizar la coordinación en la ruta correspondiente.

En el caso de ingresar una IN Inspección Comercial para el **Interior**, debemos ingresar en el Comentario de la OT el Celular y el Motivo de la Inspección (Ej. Verificar el Alto Consumo, Verificar Cantidad de Unidades, Verificar Tarifa, etc.).



Sistema de Gestión de Inspecciones

IDA



Inicio: Acceso a la aplicación

Acceso desde intranet: <http://scotins/inicio.aspx>

Se deberá ingresar usuario y contraseña de Windows para acceder al sistema.





Cita Previa: Pantalla principal

- ▶ En ésta sección se procederá a registrar la una cita para la realización de una inspección.
- ▶ Los usuarios que accedan a dicho punto de menú deberán tener el **permiso CIT**.

Departamento:

Centro Técnico:

Ruta:

Confirmar

Se deberá seleccionar: Departamento, Centro técnico y Ruta para la que se registrará la cita. (Similar a Agenda) y Confirmar.

Cita Previa: Calendario

- ▶ En ésta sección se deberá seleccionar la fecha calendario para la cual concurrirá le inspector.

Reserva de día y hora para atención

Pasando el mouse sobre las fechas en Azul, podrá ver los cupos disponibles para esa fecha.

Departamento: Montevideo
Centro Técnico: Inspección Comercial
Ruta: 1, 2, 3, 6

OCTUBRE 2014

LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

NOVIEMBRE 2014

LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30



Cita Previa: Cupos

- ▶ En ésta sección se deberá seleccionar el cupo.
- ▶ Esta información se encuentra parametrizada en cada rutas y tiene fecha de vigencia.
- ▶ Si por alguna razón aumentan o disminuyen los cupos en alguna ruta, se parametrizará nuevamente .

Selección de cupo para la reserva

Centro de Servicios: Durazno CT1
Ruta: Ruta 2
Fecha de Inspección: 16/10/14

Disponibles	
✓	1
✓	2

Cita Previa: Información

Ingreso de datos para la inspección

Centro Técnico: Durazno CT1 Durazno
Ruta: Ruta 2
Fecha de Inspección 16/10/14 30/09/14

(*) Documento de Identidad:

(*) Cuenta:

(*) Número de OT:

(*) Nombre:

(*) Teléfono:

Dato requerido para comunicarnos con usted, en caso de cambio de fecha por razones de servicio.

Mail:

(*) Comentarios:

Confirmar

Cancelar

Los datos con (*) son obligatorios



Después de haber ingresado en el Sistema de Gestión de Inspecciones debemos en el SGC en la OT (orden de trabajo) ingresar en el Comentario la fecha para cual se coordinó.

4.1.14. Solicitud de Convenios Telefónicos

a) Verificaciones previas al Ingreso de la Solicitud

- Verificar que el llamante sea el titular del servicio para poder ingresarle la solicitud de convenio.
- El tipo de tarifa puede ser familiar, multifamiliar o comercial, pero el **titular del contrato debe ser una persona física**. En caso contrario debe concurrir a la oficina comercial.

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

OK Cerrar Buscar Añadir a Portapapeles Historia Nivel Crédito Nuevo Cliente Anónimo Llamada Emergencia

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 # Actividad

Datos Criterio Búsqueda

Núm. Documento: 19362491
Tipo Documento: Cédula de Identidad
Expedido por: URUGUAY

☒ Cuent ☐ Histó

Clientes Encontrados

Nombre Cliente	Aut.	Tipo Doc.	Núm. Doc.	Persona	Cuentas	Estado	Arr.	Tipo Cta.	Dirección
PEREZ ROMERO, DARLEN ELIZABETH		Cédula de Identid	1.936.249-1	☐	000848303	Activa	☐	Cobro en ventanilla	INDEPENDENCIA FLORIDA, 25 DE MA
			1.936.249-1	☐	009106400	Activa	☐	Cobro en ventanilla	JC 23, 37, 37, FRAY BENTOS, RIO N



- Consultar Resumen, para ver el monto de la deuda.

Resumen

Indicadores de la Cuenta	
Incobrable	Pago Fijo Mensual
Actual	31-60
0.00	0.00
Créditos	No Aplicados por Planes Asistencia
No Aplicados	0.00
Saldos	No Reclamados
No puesto al cobro	0.00
0.00	0.00
Cargos Pendientes	Largo Plazo
0.00	1.992.60
En Conformes	Saldo Neto
0.00	5.221.60

Movimientos

Fecha	Descripción	Importe	Saldo	Saldo Créditos
07/05/2009	Facturación	917.00	3.229.00	
21/04/2009	Alta Acuerdo Financiado	2.214.00CR	2.312.00	
21/04/2009	Facturación	282.00	4.526.00	
08/04/2009	Facturación	2.312.00	4.244.00	
24/03/2009	Cobro en Oficina (Proceso batch)	372.00CR	1.932.00	
12/03/2009	Facturación	372.00	2.304.00	

- Consultar el estado del servicio. Debe estar **"vigente"**, de lo contrario el cliente deberá concurrir a la oficina comercial.

Cuentas

Núm. Cuenta	Resumen	Método Pago	Ans. Dirección	Sector Suministro	Servicio	Estado Servicio	Tarifa
10990539	Q	Cobro en ventanilla	MILLAN, AVENIDA, 3852, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO	033649191-01	Agua Rep.ada	Baja	11 - FAM. MONT./INT



b) Definir Tipo de Convenio a realizar

CRITERIOS GENERALES PARA REALIZACIÓN DE CONVENIOS DE PAGO (RD 1579-09) TELEFONICA				
TASA DE INTERÉS	CASOS	MÁXIMA CANTIDAD DE CUOTAS	VALOR MÍNIMO DE CUOTA (*)	CANAL
SIN INTERES	1. Lectura real despues de una o varias estimadas	La cantidad de meses que se haya estimado la lectura	-	Telefónica
	2. Acumulació n de 2 o más períodos en el mismo mes, por atraso en la resolución de anomalías	El doble de los períodos acumulados	-	Telefónica
TASA INTERES REDUCIDA	. Cliente que en el último año no estuviera pagando cuotas de otro convenio	Tarifa Residencial: 6 cuotas Otras tarifas: 4 cuotas	-	Telefónica
TASA DE INTERÉS BÁSICA	Resto de los casos	Tarifa Residencial: 6 cuotas Otras tarifas: 4 cuotas	50 % del promedio de los últimos 12 meses	Telefónica



Tarifa Residencial: Comprende a Unifamiliares, Multifamiliares, Asentamientos, Social, Jubilados y Pequeños Comercios (para realizarlo en forma telefonica tiene que estar como titular una persona fisica)

Otras Tarifas: Corresponde a Comercio e Industrias (para realizarlo en forma telefonica tiene que estar como titular una persona fisica)

(*) Consideraciones para el cálculo del "Valor mínimo de cuota":

- promedio de consumo
- exceptuar meses con pérdida invisible

c) Simulación del convenio

Tipo de llamada (Financiados/Pagos fijos) → Tipo de contacto (Acuerdo financiado/simulación) → Empezar/Añadir → Tipo convenio de pago (indicar el tipo de convenio telefónico) → Seleccionar las facturas a convenir → OK → Bonificar (**usar este botón sólo para convenios sin intereses**) → Ingresar importe de cuotas o número de cuotas (según quiera el cliente el cálculo) → Calcular.

Atención: el simulador no guarda los resultados, por tal motivo es necesario conservar los siguientes datos:

- **entrega inicial**
- **cantidad de cuotas**
- **importe de la cuota**
- **tipo de Convenio.**

The screenshot shows the Indra software interface. The menu bar includes: Menú, Ventanas, Opciones, Noticias, Acerca de, Ayuda, Ayuda Técnica, and Salir. The toolbar includes: Empezar/Añadir, Cerrar, Actualizar, Modificar..., Comunic. Salida, Atajos..., and Cartas. The main data entry area includes fields for: Cliente (ROMERO, ALVARO DANIEL), Cédula de Id. (3.624.878-5), Gestor (Nvl. Crédito), 00-000, 03/02/2010, Dirección (SEN ZELMAR MICHELINI, P.TOROS, TACUAREMBO), Cuenta (002370237), Activa, Arrendata, Dirs.Disp. (Service - SEN ZELMAR MICHELINI, P.TOROS, TACUAREMBO), and CALL CENTER. The 'Tipo Llamada' dropdown is set to 'Financiados/Pagos Fijos' and the 'Tipo Contacto' dropdown is set to 'Acuerdo Financ - Simulación'. The interface also includes a 'Comentarios' field and a 'Carpeta Cliente' section.



SGCv10 Produccion - Registro Contactos -> Registro Contactos -> Alta Convenio de Pago

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

Buscar Cargos Nueva Cuenta Buscar desde otras Cuentas

Cuenta: 00031481 Activa Arrendat: Dirz.Disp: Service - BALTASAR BRUM, 451, FLORIDA, FLORIDA

Cliente: PEREZ VAZQUEZ, JUAN JOSE Cédula de Id: R.141.121-8 Gestor: Nvl. Crédito: 01-000

Dirección: BALTASAR BRUM, FLORIDA, FLORIDA

de Pago: Todos Tipo Factura: Todos Núm.Recib:

Núm.	Sector	Tipo Convenio Propuesto	Dirección	Núm.Recibo	Fecha Puesta Cobro	Importe Pendiente
75684305	Agua	Hasta 36 cuotas con o sin entrega y con interés	BALTASAR BRUM, 451, FLORIDA, FLORIDA	75684305	03/03/2009	45,12
75684305				75684305	03/03/2009	8,24
75684305				75684305	03/03/2009	49,97
75684305				75684305	03/03/2009	2,89
75684305				75684305	03/03/2009	476,76
75684305				75684305	03/03/2009	0,30
75684305				75684305	03/03/2009	0,27
75904950				75904950	03/04/2009	3,12
75904950				75904950	03/04/2009	106,08
75904950				75904950	03/04/2009	9,23
75904950				75904950	03/04/2009	0,54
75904950				75904950	03/04/2009	81,53
75904950				75904950	03/04/2009	600,82
75904950				75904950	03/04/2009	53,74
77460077				77460077	05/05/2009	75,83
77460077				77460077	05/05/2009	80,68
77460077				77460077	05/05/2009	538,69
75684305		35 + 1 cuotas con o sin entrega, con interés	BALTASAR BRUM, 451, FLORIDA, FLORIDA	75684305	03/03/2009	476,76
75684305				75684305	03/03/2009	49,97

SGCv10 Produccion - Registro Contactos -> Registro Contactos -> Alta Convenio de Pago

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

Buscar Cargos Nueva Cuenta Buscar desde otras Cuentas

Cuenta: 012598124 Activa Arrendat: Dirz.Disp: Service - SURRECO, LUIS A DR, 2430 LADO, MONTEVIDEO, MONTEV

Cliente: FERRO ALBERTI, DOMINGO MARIO Cédula de Id: R.476.675- Gestor: Nvl. Crédito: 00-000

Dirección: SURRECO, LUIS A DR, 2430 LADO, MONTEVIDEO, MONTEV

de Pago: Todos Tipo Factura: Todos Núm.Recib:

Datos del Convenio

Tipo Convenio: Hasta 36 Cuotas Sin interés

Tarifa Intereses: 0,000 Multas: 0,00 Recargos: 0,00

Importe Convenio: 1.279,00

Pago de Capital: 320,00

Importe Cuota: 0,00

Núm. Cuotas:

Reconexión Automática: Carga: 0

Incluir Cargos de Reconexión:

Lista Facturas

LPC	Núm.Recibo	Fecha Puesta Cobro	Tipo Factura	Importe Pendiente
102950492	31/03/2010	Ajuste por Redondeo	0,38	
102950492	31/03/2010	Factura Servicio Contratado	645,62	
102969193	03/04/2010	Ajuste por Redondeo	0,49	
102969193	03/04/2010	Factura Servicio Contratado	632,51	
Importe Convenio				1.279,00

Resultado del cálculo

SGCv10 Produccion - Registro Contactos -> Registro Contactos -> Alta Convenio de Pago

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

Buscar Cargos Nueva Cuenta Buscar desde otras Cuentas

Cuenta: 012598124 Activa Arrendat: Dirz.Disp: Service - SURRECO, LUIS A DR, 2430 LADO, MONTEVIDEO, MONTEV

Cliente: FERRO ALBERTI, DOMINGO MARIO Cédula de Id: R.476.675- Gestor: Nvl. Crédito: 00-000

Dirección: SURRECO, LUIS A DR, 2430 LADO, MONTEVIDEO, MONTEV

de Pago: Todos Tipo Factura: Todos Núm.Recib:

Datos del Convenio

Tipo Convenio: Hasta 36 Cuotas Sin interés

Tarifa Intereses: 0,000 Multas: 0,00 Recargos: 0,00

Importe Convenio: 1.279,00

Pago de Capital: 320,00

Importe Cuota: 319,67

Núm. Cuotas: 3

Reconexión Automática: Carga: 0

Incluir Cargos de Reconexión:

Lista Facturas

LPC	Núm.Recibo	Fecha Puesta Cobro	Tipo Factura	Importe Pendiente
102950492	31/03/2010	Ajuste por Redondeo	0,38	
102950492	31/03/2010	Factura Servicio Contratado	645,62	
102969193	03/04/2010	Ajuste por Redondeo	0,49	
102969193	03/04/2010	Factura Servicio Contratado	632,51	
Importe Convenio				1.279,00

Sequencia

Núm. Cuotas	Saldo Convenio	Pago Financiación	Capital Financiación	Intereses Financiación
1	959,00	319,67	319,67	0,00
2	639,33	319,67	319,67	0,00
3	319,66	319,66	319,66	0,00
Importes Totales		959	959	0



Aclaraciones:

- La entrega inicial (Pago Capital en el simulador) va a ser la primera cuota y su valor igual al resto de las cuotas. Por Ej.: si el convenio es en 3 cuotas de \$100. Al cliente le llegará una factura por la entrega inicial de \$100 y en los siguientes dos meses, en la factura correspondiente a cada mes, le cargarán las otras 2 cuotas de \$100 cada una.
- Otro caso es cuando el cliente manifiesta hacer una entrega inicial por un monto específico y convenir el resto en cuotas.

Ejemplo: Simulador

Importe convenio: 1000 (ya está sumada la Mora)

Pago Capital: 500 (entrega inicial escogida por el cliente)

El cliente escoge 5 cuotas:

Importe cuota: 100 (luego de hacer click en Calcular)

Nº de cuotas: 5

En este ejemplo tenemos un convenio en 6 cuotas (es lo que se debe ingresar en "Motivo"), en el cual el monto de la entrega inicial es superior al resto de las cuotas, pero no debe ser menor.

d) Ingreso de la actividad (Solicitud de convenio)

Tipo de llamada (Reclamaciones)→ Tipo de contacto (Alta reclamación)→

Comentarios→ Empezar/Añadir→ Grupo (Reclamaciones de cobros e impagados)→ Tipo de actividad (solicitud de acuerdo financiado)→ Motivo (Teléfono, entrega inicial, cantidad de cuotas, importe de la cuota y tipo de convenio, **datos que ayuden a ubicar la dirección**)→ Guardar y entrego número de actividad generado al cliente.



SGCv10 Produccion - Registro Contactos->Registro Contactos

ES Spanish (Uruguay)

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

Empezar/Añadir Cerrar Actualizar Modificar... Comunic. Salida Atajos... Cartas

Cliente: ANDREANI, LEONARDO MUSETTI Cédula de Id: 1.153.111-5 Gestor: ☐ Nvl. Crédito: 01-000 03/06/2010

Dirección: ACHIRAS 14,MANZANA: 2,SOLAR: 14,CANELONES,SOLYMAR SUR

Cuenta: 010094530 Activa Arrendata: ☐ Dirs.Disp.: Service - ACHIRAS 14,MANZANA: 2,SOLAR: 14,CANELONES,SOLYMAR SUR

CONTACTO

Persona Contac: ANDREANI, LEONARDO MUSETTI Comentario: Ingreso Solicitud de Convenio

Tipo Llamado: Reclamaciones Tipo Contacto: Alta Reclamación

Información Contactos Carpeta Cliente

Alertas	Actividades				
Descripción	Fecha Vencimiento	Tipo Actividad	Fecha	Fecha	Agente

Histórico de contactos del cliente

SGCv10 Produccion - Mantenimiento de Actividades

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

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

Cliente: DOMINGO PEREZ, ROSALINA Cédula de Id: 1.253.576-4 Gestor: ☒ Nvl. Crédito: 03-000 Limpiar

Dirección: CUESTAS,JUAN LINDOLFO 1538,09,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO

Cuenta: 017863766 Inactiva Arrendata: ☐ Dirs.Disp.: Mailing - CUESTAS,JUAN LINDOLFO 1538,09,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO

Actividad

Grupo: Reclamaciones de Cobros e Impagados Tipo Actividad: Solicitud de Acuerdo Financiado

Motivo:

Estado:

Responsable:

Grupo Trab.: Grupo Call Center

Agente:

Dirección Actividad: Departamento: MONTEVIDEO Localidad: MONTEVIDEO

Datos Contac: Archivos Adjunt:

Actividad:

F. Creación: 30/09/2013

F. Vencimiento: 03/10/2013

F. Cambio Estado: 00/00/0000

Defined Actions

Fecha	User Name	Acción Ejecutada	Estado	Descripción	resolver



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

Aclaraciones:

- Si el cliente desea realizar la liquidación de un convenio anterior y hacer un solo convenio, deberá dirigirse a la Oficina Comercial.
- La factura por la entrega inicial se enviará al cliente con un vencimiento de 5 días, y con el mensaje:

“Usted tiene convenio con OSE. El pago de ésta factura implica la aceptación del mismo.”

Si el cliente no paga dicha factura transcurridos los 5 días (a partir de la emisión de la misma), el convenio telefónico, será anulado. Recordar que se debe explicar al cliente que tiene la opción de imprimir su factura desde la página Web de OSE o concurrir a pagar en Abitab, RedPagos u otros locales adheridos a la red de cobranza en los cuales le entregarán un duplicado de la factura luego de abonarla.

- ¿Qué situaciones pueden generar un Aviso de Corte?
 - ☞ Dos o más facturas vencidas, sin importar monto ni antigüedad de las mismas o 1 factura con más de 150 días vencida y un monto mínimo de de deuda de \$50,00.
- ¿Qué situaciones pueden generar un Aviso de Envío al Clearing?
 - ☞ Monto de deuda $\geq$ dos facturas para los Avisos de Clearing $\geq$ 90 días.
- Antes de ingresarle al cliente la solicitud de un convenio, si éste tiene Aviso de Corte, es necesario verificar si hay una OT generada para que la cuadrilla proceda en un plazo máximo de 12 días (a partir de la fecha de emisión del Aviso de Corte), a realizarle el corte del servicio. **Si la OT no está generada**, entonces el cliente está a tiempo de solicitar el convenio telefónicamente para regularizar su situación sin necesidad que



concurra a la Oficina Comercial. Al estar resuelto dicho convenio, el Aviso de Corte cae y la cuadrilla no concurrirá al domicilio para realizar el corte.

- Si el corte está en la calle (ya hay personal designado para realizarlo), el cliente debe abonar "corte y reapertura". Esto lo verificamos en los comentarios de la OT correspondiente (Menú /OT/Gestión OT/Orden/Mostrar detalle/Ver Visitas)
- En el caso que la notificación de corte esté en Impagados, el cliente debe abonar (contado o convenio) la totalidad de las facturas adeudadas.
- Si la última factura que le llegó ha vencido, también debe ser incluida en el convenio.
- Si el cliente desea pagar al contado el total de su deuda, puede hacerlo a través de Abitab, Red Pagos, www.ose.com.uy, aún teniendo aviso de corte, el pago ingresa en el día a OSE.

4.1.15. Solicitud Contratos Telefónicos (Cambio de titular)

El cliente deberá contar con **Nº de cuenta del suministro a contratar** y lectura actual del medidor.

a) Verificaciones previas al ingreso de la solicitud:

- Que no existan facturas pendientes de pago en el suministro que se quiere contratar.

The screenshot shows the OSE system interface with the following details:

- Menú:** Ventanas, Opciones, Noticias, Acerca de, Ayuda, Ayuda Técnica, Salir
- Barra de Herramientas:** Xerrar, Atrás, Adelante, Imprimir
- Formulario de Datos:**
 - Cliente:** MISIONERAS DEL SAGRADO CORAZON
 - Cédula de Identidad:** 1.042.452-5
 - Gestor:** []
 - Nº. Crédito:** 00-000
 - Dirección:** MILLAN, AVENIDA, 3852, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO
 - Cuenta:** 110990539
 - Activa:** [x]
 - Arrendata:** []
 - Dirección de Servicio:** Service - MILLAN, AVENIDA, 3852, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO
- Resumen:**
 - Indicadores de la Cuenta:**
 - Incobrable:** [x]
 - Pago Fijo Mensual:** [x]
 - Bancarrota:** [x]
 - Nuevo Número Cuenta:** [x]
 - Antigüedad Deuda:**

	Actual	31-60	61-90	Más de 90	Total
	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
 - Créditos:**

	No Aplicados	No Aplicados por Planes Asistencia	No Reclamados	Total
		0.00	0.00	0.00
 - Saldos:**

	No puesto al cobro	Cargos Pendientes	Largo Plazo	En Conformes	Saldo Neto
	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Aclaración:

Verificar que el cliente del suministro a contratar no tiene facturas pendientes de pago al momento de ingresar la solicitud.

En caso de existir cargos pendientes, informar que no puede realizar la solicitud en forma telefónica en este momento e ingresar Actividad de Poner al Cobro Cargos Pendientes (Es importante que el agente de Call Center deje registrado en el comentario de la actividad ingresada que cuando se genere la Comunicación de Salida por reclamo resuelto se recuerde al cliente que ya puede regularizar su situación contractual).



• Que el servicio esté vigente

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

X Cerrar Atrás Adelante Imprimir

Cliente: MISIONERAS DEL SAGRADO CORAZON, Cédula de Id: 1.042.452-5 Gestor: Nvl. Crédito: 00-000

Dirección: MILLAN, AVENIDA, 3852, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Cuenta: 010990539 Activa Arrendata: Dirs. Disp.: Service - MILLAN, AVENIDA, 3852, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

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

Cuentas

Cuentas Activas

Núm. Cuenta	Resumen	Método Pago	Arr. Dirección	Sector Suministro	Servicio	Estado Servicio	Tarifa
10990539	Cobro en ventanilla		MILLAN, AVENIDA, 3852, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO	033649191-01	Agua Regulada	Vigente	11 - FAM. MONT./INT

Cuentas Inactivas

Cuentas Autorizadas

- Tarifa Residencial o Tarifa Comercial con una unidad habitacional. Para verificar la cantidad de unidades ir a: Sector suministro/Detalles del sector suministro/Atributos.

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

X Cerrar Atrás Adelante Imprimir

Cliente: MISIONERAS DEL SAGRADO CORAZON, Cédula de Id: 1.042.452-5 Gestor: Nvl. Crédito: 00-000

Dirección: MILLAN, AVENIDA, 3852, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Cuenta: 010990539 Activa Arrendata: Dirs. Disp.: Service - MILLAN, AVENIDA, 3852, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

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

Cuentas

Cuentas Activas

Núm. Cuenta	Resumen	Método Pago	Arr. Dirección	Sector Suministro	Servicio	Estado Servicio	Tarifa
10990539	Cobro en ventanilla		MILLAN, AVENIDA, 3852, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO	033649191-01	Agua Regulada	Vigente	11 - FAM. MONT./INT

Cuentas Inactivas

Cuentas Autorizadas

Aclaración:

- Quien solicita debe ser una persona física. (Puede ser Ciudadano Uruguayo o Extranjero con C.I. uruguaya)
- Verificar en Saldo que no tenga **Saldos Vencidos**, si llegara a tener deberá regularizar previamente su estado.

Cliente: OLIVERA SILVERA, CARLOS AUGUSTO, Cédula de Id: 3.696.225-8 Account Manager: Credit Score: 10-002

Dirección: ARISMENDI 464, CERRO LARGO, RIO BRANCO

Cuenta: 009127040 Inactiva Addresses: Mailing - ARISMENDI 464, CERRO LARGO, RIO BRANCO

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

Saldo del Cliente

Totales

Saldo	Saldo Vencido
0.00	0.00

Cuentas

Núm. Cuenta	Estado	Resumen	Método Pago	Arr.	Arr.	Dirección	Saldo	Saldo Vencido
0127040	Inactiva	Cobro en ventanilla					0.00	0.00

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

Anterior Siguiente



- Verificar si tiene anomalías, consumos estimados, pendiente de lectura o cargos pendientes a facturar: La existencia de anomalías o estimaciones impide la Contratación Telefónica, por lo cual si se da este caso se deberá ingresar la actividad correspondiente (Aporte de Lectura por Carta de Anomalía, Error en Estimación, Aporte de lectura, Otros Ajustes de Facturación entre otras). **Es importante que el agente de Call Center deje registrado en el comentario de la actividad ingresada que cuando se genere la Comunicación de Salida por reclamo resuelto se recuerde al cliente que ya puede regularizar su situación contractual.**
- Si hay una Solicitud de Contratación pendiente y el cliente llama para aportar algún dato, ingresar por Tipo de Llamada (Reclamaciones) / Tipo de contacto (Modificación Reclamación) / Comentarios (lectura aportada por nuevo contrato) / Empezar/Añadir / Seleccionar Actividad “Solicitud de contratación”_ OK_ Cerrar. Esto es para que quede toda la información dentro de la actividad, lo cual facilita su tratamiento.

b) Crear nuevo cliente

Si la persona que será titular del contrato no existe como cliente de OSE, entonces se debe crear: “Nuevo Cliente”.

Importante: Tener en cuenta el formato de la Cédula de Identidad. Se han constatado casos que se da de alta nuevamente el cliente porque el formato de la C.I. es distinto al que existe en el SGC. Antes de darlo de alta, verificar que el cliente no existe poniendo un cero delante (para los casos que no tienen la cifra del millón), por ej. para la CI 480.526-5, también se debería buscar si existe el cliente con el número 0.480.526-5. Esto es un problema en el formato de la conversión, pero el SGC los toma como números distintos. También intentar buscar por nombre, dirección, etc.

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

OK Cerrar Buscar Añadir a Portapapeles Historia Nivel Crédito *** Nuevo Cliente** Anónimo Llamada Emergencia

Ingrese 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 # Actividad

Datos Criterio Búsqueda

Apellido/Razón Social

Nombre

Segundo Apellido

Dirección Cliente

Departamento <Todos> Localidad <Todos>

Dirección Suministro

Departamento <Todos> Localidad <Todos>

Búsqueda Exacta

☒ Cuentas Autorizadas

Suena como

Histórico Contrato

Clientes Encontrados

Nombre Cliente	Aut.	Tipo Doc.	Núm. Doc.	Persona	Cuentas	Estado	Arr.	Tipo Cta.	Dirección Suministro
----------------	------	-----------	-----------	---------	---------	--------	------	-----------	----------------------



c) Creación de la cuenta

Luego de creado el cliente o de haberlo encontrado en la base de datos del SGC, se debe crear la cuenta:

Tipo de llamada (Cliente)→ Tipo de Contacto (Alta de cuenta)→ Comentarios (Alta de cuenta)→ Empezar/Añadir→ (si el cliente lo desea, puede seleccionar una fecha de vencimiento, el resto de los datos no se modifican)→ Guardar

Aclaraciones:

- Siempre hay que crear una **nueva cuenta** (aunque el cliente ya exista), y la actividad "Solicitud de Contratación" se debe dar de alta en la cuenta nueva, no en la que se realiza el cambio de nombre.
- Si el cliente ya existe, al momento de ingresar los datos por favor requerir también la **fecha de nacimiento** (ya que es un dato que figura en el contrato y en el sistema anterior no se contaba con él, por lo que generalmente no está actualizado). Corroborar que el resto de los datos sean los correctos.
- En caso que **sea apoderado** deberá concurrir a la Oficina Comercial y presentar la carta poder.(Validez Certificados Notariales y Carta Poder 6 meses)

d) Ingreso de la Actividad

Tipo llamada (Reclamaciones)→ Tipo de Contacto (Alta Reclamaciones)→ Comentarios (Cliente solicita Nuevo Contrato)→ Empezar /Añadir→ Grupo (Reclamación de Atención de clientes y contrato)→ Tipo de Actividad (Solicitud de contratación) → Motivo (Dirección del suministro, **dirección de envío del contrato con la mayor cantidad de datos posibles para ubicarla**, N° de cuenta del contrato anterior, teléfono de contacto, lectura, tarifa, unidades, relación cliente-bien y fecha de vencimiento de alquiler, si corresponde) → Guardar y le brindo el N° de Actividad al cliente.

The screenshot displays the SGC (Sistema de Gestión de Clientes) interface. The main window shows the 'Detalle Actividad' form. The 'Grupo' field is set to 'Reclamaciones de Atención al Cliente Y Contratos'. The 'Tipo Actividad' field is set to 'Alta de cuenta'. The 'Motivo' field is highlighted with a red box. The 'Datos Contac' section includes fields for 'F. Creación', 'F. Vencimiento', 'F. Cambio Esta', and 'Devolver Llams'. A 'Contacto' dialog box is open in the foreground, showing fields for 'Nombre', 'Dirección del Suministro', and 'Cuenta'.



Aclaraciones:

- El uso de "Motivo" es obligatorio en todos los casos en los que se señala.
- Siempre incluir un **teléfono de contacto** (dato muy importante para contactar al Cliente en caso de error en alguno de los datos) y **cuenta antigua** (dato imprescindible para poder ubicar el suministro sobre el cual se quiere hacer el cambio de nombre).
- **Relación cliente-bien:** propietario, arrendatario, comodatario, ocupante u otros.

Luego de ingresar la solicitud por el Nuevo Contrato, explicarle al Cliente que lo recibirá por correo junto con un instructivo. Luego de firmado deberá devolverlo junto con la fotocopia de la cédula de identidad y una **fotocopia de un documento que acredite el N° DE PADRÓN** del servicio (recibo de tributos domiciliarios o cedula catastral, página web: www.catastro.gub.uy)

Obras Sanitarias del Estado

Administración de las Obras Sanitarias del Estado
Carlos Roxio 1275
www.ose.com.uy

N° CONTRATO: 100.087.343
FECHA: 18/12/2008
OFICINA COMERCIAL: OFICINA DE NEGOCIO FLORIDA

Contrato de Servicio de Agua

DATOS DEL CLIENTE
DATOS DEL TITULAR DEL SERVICIO CONTRATADO
PERSONA FÍSICA
Primer apellido: PEREZ Segundo apellido: LOPEZ Nombre: JUAN Sexo:
Doc. identidad: Tipo Cédula de identidad Número 88889997 País de exp: URUGUAY Fecha de nac:
PERSONA JURÍDICA
Nombre de la Empresa: Inciso: Unidad Ejecutora: Programa:
Razón Social: RUT:
REPRESENTANTE Y/O APODERADO:
Primer apellido: Segundo apellido: Nombre: Sexo:
Doc. identidad: Tipo Número País de exp: Fecha de nac:
DATOS GENERALES
DIRECCIÓN DEL CLIENTE:
Calle 19 DE JUNIO N° de puerta 9.797 Apto.
Entre calles 25 DE AGOSTO y 25 DE MAYO Solar 8888 Nombre de la vivienda MI REFUGIO
Padrón 21500 Manzana 55 Localidad/Ciudad FLORIDA Código postal
Departamento FLORIDA
TELÉFONO DE CONTACTO: 8089966 **TELÉFONO LABORAL:** **CELULAR:** **E-MAIL:** jperz@xx.com.uy
DIRECCIÓN DE ENVÍO DE LA DOCUMENTACIÓN:
Calle 19 DE JUNIO N° de puerta 9.797 Apto.
Entre calles 25 DE AGOSTO y 25 DE MAYO Solar 8888 Nombre de la vivienda MI REFUGIO
Padrón 21500 Manzana 55 Localidad/Ciudad FLORIDA Código postal
Departamento FLORIDA
VENCIMIENTO ELEGIDO: Fecha de vencimiento definida por OSE
DATOS DEL GARANTE-FIADOR DEL SERVICIO CONTRATADO
Primer apellido: Segundo apellido: Nombre: Sexo:
Doc. identidad: Tipo Número País de exp: Fecha de nac:
Dirección del garante:
Calle N° de puerta Apto.
Entre calles y Manzana Solar Nombre de la vivienda
Padrón Localidad/Ciudad Código postal
Departamento
DATOS DEL SUMINISTRO
Dirección del suministro:
Calle A CARBONEL N° de puerta 9988 Apto.
Entre calles A CHEVESTE y ACEVEDO DIAZ Solar Nombre de la vivienda
Padrón Manzana Localidad/Ciudad FLORIDA Código postal
Departamento FLORIDA
Relación del cliente con el bien: Propietario Vigencia del contrato de arrendamiento:
N° unidades habitacionales: 1 Tarifa: 11 - FAM. MONT./INT. Diámetro conexión: 13 mm
CNAE: OTROS
Segmento de cliente: Unifamiliar
DERECHOS DE CONEXIÓN
Importe: 1897.25 Modalidad de pago: Inmediato
DEPOSITO EN GARANTIA
Importe:
Administración de las Obras Sanitarias del Estado, Carlos Roxio 1275 Montevideo - Uruguay | www.ose.com.uy



Lo dispuesto es sin perjuicio del pago de los costos de las acciones de corte del servicio o retiro de la conexión, las multas, recargos y otras sanciones que puedan corresponder por los incumplimientos constatados, así como la denuncia de los ilícitos penales detectados. En el caso de corte del servicio, será responsabilidad del titular del servicio contratado el pago de los cargos que O.S.E. determine por concepto de mantenimiento de la conexión.

10. RECONEXIÓN DEL SERVICIO: La reconexión de un servicio cortado o la instalación de una nueva conexión (en caso de retiro) deberá ser solicitada por una persona física o jurídica que no mantenga deudas pendientes con O.S.E. por los servicios contratados del suministro, debiendo abonar los costos de la acción de reconexión o de instalación de una nueva conexión.

Si el solicitante es una persona física o jurídica distinta del titular anterior, deberá firmar una declaración jurada expresando que no tiene vínculo jurídico con el titular anterior del servicio, y autorizar el contrato de servicio correspondiente, no quedando obligado al pago de los adeudos generados con anterioridad a la suscripción del nuevo contrato. En este último caso, O.S.E. tendrá acción para el cobro de los adeudos pendientes, contra el titular del servicio contratado que generó la deuda.

11. SANCIONES ADMINISTRATIVAS: El no pago de las facturas en los plazos establecidos dará lugar a la aplicación de las multas y recargos por concepto de mora según lo dispuesto por la Ley N° 14.950 del 9/11/1979.

También corresponderán las sanciones administrativas determinadas en la normativa aplicable cuando se constate:

- a) Manipulación en la conexión (medidor y cañerías) que altere los consumos registrados o a registrar por los aparatos de medición.
- b) Desviación clandestina de la conexión que no pasa por el medidor y por ende, el consumo no se registra y no se factura.
- c) Reconexión indebida, no autorizada por O.S.E.
- d) Otro tipo de irregularidad en el servicio prevista en la normativa aplicable.

Esto es sin perjuicio de las sanciones penales que pudieran corresponder y que fueren pasibles de aplicación conforme se establece en la cláusula siguiente.

12. SANCIONES PENALES: Art. 343 Código Penal - "El artículo 340 se aplica a la sustracción de energía eléctrica y agua potable, salvo que ésta se opere por intervención en los medidores, en cuyo caso rigen las disposiciones sobre estufa." (Art. 347 Código Penal). Art. 340 Código Penal - "El que se apodera de cosa ajena mueble, sustrayéndosela a su tenedor, para aprovecharse, o hacer que otro se aproveche de ella, será castigado con tres meses de prisión o seis años de penitenciaría."

13. FALSIFICACIÓN IDEOLÓGICA: El titular del servicio contratado (cliente) expresa que toda la información declarada en la comparecencia es veraz y auténtica. En caso de comprobarse por O.S.E. la falsedad en la declaración de la mentada información, dará lugar al inicio de la acción penal correspondiente, como surge de la legislación penal que se transcribe a continuación: Art. 239 Código Penal - "El que, con motivo del otorgamiento o formalización de un documento público, ante un funcionario público, prestare una declaración falsa sobre su identidad o estado, o cualquiera otra circunstancia de hecho, será castigado con tres a veinticuatro meses de prisión".

El titular del servicio contratado (cliente) se obliga a comunicar a O.S.E. -por cualquiera de los medios previstos en los reglamentos vigentes- cualquier modificación sufrida en los datos referidos, bajo apercibimiento de considerarlo viciados y auténticos, a todos los efectos judiciales y/o extrajudiciales a que pudiere dar lugar la ejecución del presente contrato.

14. TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN ENTRE ORGANISMOS PÚBLICOS: La utilización de los datos suministrados en el presente contrato tendrá como fin posibilitar la correcta prestación y cumplimiento del servicio contratado, autorizando en consecuencia a O.S.E. la transmisión de los datos suministrados a otros Organismos Públicos a los efectos de viabilizar la gestión de sus servicios.

15. CLEARING DE INFORMES Y LIGA DE DEFENSA COMERCIAL (L.D.E.C.O.): El titular del servicio contratado declara conocer que O.S.E. está adherida al Clearing de Informes y a la Liga de Defensa Comercial (L.D.E.C.O.), aceptando la utilización de la información brindada por las bases de datos que las referidas entidades proporcionen a O.S.E. y que O.S.E. brinde a estas, conforme a la normativa vigente, a los efectos de la ejecución del presente contrato.

FIRMA DEL TITULAR / REPRESENTANTE 
ACLARACIÓN
DOCUMENTO DE IDENTIDAD 88889997

DATOS DEL REPRESENTADO - TITULAR (NOMBRE DE PERSONA FÍSICA/JURÍDICA)
DOCUMENTO DE IDENTIDAD / RUT
FIRMA DEL GARANTE-FIADOR
ACLARACIÓN
DOCUMENTO DE IDENTIDAD

FIRMA DEL FUNCIONARIO DE O.S.E.
ACLARACIÓN
PADRÓN



Aviso a incluir en contratos con Usuarios

De conformidad con la Ley N° 18.331, de 11 de agosto de 2008, de Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data (LPDP), los datos personales suministrados serán incorporados y tratados en la Base de Datos denominada **SGC**, cuyo contenido y finalidad es la información de la gestión Comercial y Operativa de OSE.

En el tratamiento de los datos personales se garantizará un nivel de protección adecuado. No se autoriza ninguna comunicación de los datos contenidos en dicha Base de Datos, salvo las excepciones establecidas en la mencionada LPDP.

El Organismo responsable de la Base de Datos es la Administración de las Obras Sanitarias del Estado (OSE). Los derechos de acceso, rectificación, actualización, inclusión o supresión podrán ejercerse mediante comunicación escrita ante la Oficina Departamental, si es en el interior del país o en Montevideo Carlos Roxlo 1275 1er. Piso, Mesa de Entrada de Secretaría General o ingresando al sitio Institucional www.ose.com.uy, link Acceso a Datos Personales.

.....
Firma del Cliente

Carlos Roxlo 1275 - Montevideo, Uruguay. CP: 11200 - www.ose.com.uy - F. 3.25 O. y G.D.

- La devolución puede ser a través del correo (le llega junto con el contrato un sobre pequeño con respuesta postal paga), locales adheridos, o en las oficinas de OSE.
- Cuando no se pueda ingresar la Solicitud de Contratación por no cumplir con alguna de las condiciones detalladas anteriormente, se debe ingresar la Actividad que corresponda e informar al cliente que no puede realizar la Solicitud de contratación telefónicamente, para hacerlo debe dirigirse a la Oficina Comercial o que se resuelva la actividad ingresada y comunicarse posteriormente con nosotros.



4.1.16. Solicitud constancia de deuda Ley 14497

a) Criterios generales

- La solicitud la puede hacer cualquier persona.
- Debe tener una cuenta.
- Datos que debe aportar el solicitante:
 - ☞ Nombre completo
 - ☞ Documento de Identidad
 - ☞ Teléfono/Mail
 - ☞ Dirección personal
 - ☞ Número de padrón (para la Ley 14.497)

(*) Si no posee número de cuenta o dirección del suministro, este trámite deberá realizarse únicamente en forma presencial.

b) Ingreso de la actividad

Tipo de Llamada (Reclamaciones) → Tipo de Contacto (Alta Reclamaciones) → Comentarios (los datos del solicitante) → Empezar/Añadir → Grupo (Gestión de deuda) → Tipo de Actividad (**Solicitud Constancia de Deuda Ley 14.497 o Envío por mail constancia Ley 14497**) → Motivo (Nombre, C.I., Teléfono, Dirección personal, N° de padrón y en el caso necesario el correo al cual debe ser enviado la misma) → Guardar y entregar N° de Actividad generado al cliente.

Aclaraciones:

- Si el cliente solicita los dos libres de deuda, entonces es necesario ingresar dos altas de reclamación, una por cada tipo de constancia.

El cliente podrá pasar a retirarlo por la oficina comercial de la localidad a la que corresponde el suministro, a partir del 5° día aproximadamente.



4.1.17. INGRESO Y EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS, CONSTANCIAS Y DOCUMENTOS DE SANEAMIENTO – LEY 18.840

1) CONSULTA SOBRE LA OBLIGATORIEDAD DE CONEXIÓN AL SANEAMIENTO

A los efectos de analizar si el cliente está o no obligado a conectarse a la red pública de saneamiento desde el Call Center o la Oficina Comercial se debe ingresar en el SGC la actividad “Obligatoriedad de Conexión al Saneamiento – Ley 18.840” dentro del Grupo “Reclamaciones de Atención al Cliente y Contratos”.

Operativa SGC: Menú / Contactos Cliente / Registro Contactos / Tipo llamada: Reclamaciones / Tipo contacto: Alta Reclamación / Grupo: Reclamaciones de Atención al Cliente y Contratos / Tipo Actividad: Obligatoriedad de Conexión al Saneamiento – Ley 18.840 o Envío por mail constancia ley 18840/ Guardar.

Esta actividad será gestionada por cada oficina comercial de la localidad por la cual se consulta, desde la cual, si es necesario, se generará dentro de la actividad una OT para inspeccionar en campo si existe red pública de saneamiento y si la cota del terreno del inmueble es idónea para ser conectado. **El plazo estipulado para dar cumplimiento a la actividad es de 5 días hábiles.**

Resolución de la Actividad:

a) Cliente OBLIGADO a conectarse a la red de saneamiento.

Luego de verificarse a través de la OT o desde la Oficina Comercial que el cliente está obligado a conectarse a la red de saneamiento se debe resolver la actividad a través de una comunicación de salida para transmitirle al cliente esta información.

b) Cliente NO OBLIGADO a conectarse a la red de saneamiento

Luego de verificarse a través de la OT o desde la Oficina Comercial que el cliente no está obligado a conectarse a la red de saneamiento se debe resolver la actividad a través de una comunicación de salida para transmitirle al cliente esta información.

2) CERTIFICADO DE NO OBLIGATORIEDAD DE CONEXIÓN AL SANEAMIENTO

Ley 18.840 Artículo n° 15 literales B) y C):

“El Registro Público de la Propiedad Inmueble no inscribirá ningún documento en que se transmita por cualquier título el dominio de inmuebles con construcciones sin la constancia notarial de que se obtuvo el certificado de la Administración de las Obras Sanitarias del Estado o de la Intendencia de Montevideo en su caso.

Dicho certificado deberá acreditar:

(...)

B) que no exista colector al frente del inmueble, o

C) que el inmueble por su ubicación, encuentre graves dificultades para su conexión de acuerdo con el Artículo 2º de la presente ley.

Esta exigencia regirá a partir del tercer año de promulgada la presente Ley.”



El certificado de No Obligatoriedad al Saneamiento podrá ser expedido en los casos en que la misma fue confirmada en campo o en Oficina, a solicitud de la parte interesada, a los efectos de la inscripción del inmueble en el Registro Público de la Propiedad Inmueble.

CONSTANCIA LEY N° 18.840				
			FECHA	
DEPARTAMENTO	LOCALIDAD			
DATOS DEL SUMINISTRO:				
Calle			N° de puerta	Apto.
Entre calles			y	
Padrón	Manzana	Solar	Nombre de la vivienda	
Departamento		Localidad/Ciudad		Código postal
A solicitud de parte interesada, _____, documento de identidad _____, con domicilio en _____, se hace constar que al día de la FECHA el inmueble identificado NO se encuentra obligado a conectarse a la red pública de saneamiento de acuerdo a las previsiones de la Ley N° 18.840 de fecha 23 de noviembre de 2011. La presente constancia mantiene su vigencia por un año desde la fecha de expedición, salvo que se habiliten obras nuevas publicadas de acuerdo a la Ley N° 18.840 y su Decreto Reglamentario.				
_____ JEFATURA COMERCIAL OPERATIVO		_____ ACLARACION DE FIRMA		_____ NRO. FUNCIONARIO/A

3) ALTA DE EXPEDIENTE DE SERVICIO NUEVO DE SANEAMIENTO Y DECLARACIÓN JURADA

Habiéndose confirmado la existencia de red de saneamiento frente al domicilio y que la cota es idónea para la conexión, el **propietario o promitente comprador** del inmueble podrá iniciar el Expediente de Servicio Nuevo de Saneamiento.

Una vez completados los campos obligatorios para el inicio del Expediente se podrá expedir la Constancia de Alta de Expediente y a los efectos de que conste la relación del cliente con el bien, el propietario o promitente comprador del servicio deberá firmar una Declaración Jurada indicado tal condición.

**SOLICITUD DE CONEXIÓN SANEAMIENTO**
Declaración Jurada

En a los días del mes del año.
comparece documento de
identidad, teléfono correo electrónico
con domicilio en

declarando bajo juramento ser:

☐ Propietario/a ☐ Promitente comprador/ra
del inmueble ubicado en la Localidad del
Departamento de, en la calle, número de
puerta solar manzana, entre las calles
y

Y EN DICHA CALIDAD realiza en el día de la fecha SOLICITUD de servicio nuevo de
saneamiento.

**EI SOLICITANTE DECLARA CONOCER LO DISPUESTO EN EL ART. 239 DEL
CODIGO PENAL:** Art. 239 Código Penal - "El que, con motivo del otorgamiento o
formalización de un documento público, ante un funcionario público, prestare una declaración
falsa sobre su identidad o estado, o cualquiera otra circunstancia de hecho, será castigado con
tres a veinticuatro meses de prisión".

La presente solicitud se gestiona por expediente
y no implica la realización de la conexión, ni valida la factibilidad de la misma por parte
de la Administración de las Obras Sanitarias del Estado

FIRMA DEL SOLICITANTE

FIRMA POR OSE

ACLARACIÓN DE FIRMA SOLICITANTE

ACLARACIÓN DE FIRMA POR OSE

NÚMERO DE FUNCIONARIO

Para otorgar validez al documento firmado por el cliente se deberá adjuntar un Timbre Profesional de Declaración Jurada. El cliente deberá proporcionar el timbre profesional correspondiente si la cuenta no está a su nombre (**NO** cobrarlo por cargo vario). Si la cuenta figura a nombre del solicitante se podrá cobrar por cargo vario. Esta declaración será archivada por OSE junto al alta de Expediente.



4) CONSTANCIA DE INICIO DE EXPEDIENTE

Ley 18.840 Artículo n° 5:

“Cuando se trate de proyectos de construcción en terrenos con frente a la red de saneamiento existente o en construcción, las Intendencias no podrán otorgar permiso de construcción sin la presentación del certificado expedido por la autoridad competente que acredite la solicitud de conexión a dicha red.”

La Constancia de que el cliente inició el expediente de Solicitud de Servicio Nuevo de Saneamiento podrá ser expedido en los casos en que se dio de Alta el expediente correspondiente, a solicitud de la parte interesada, a los efectos de que el cliente pueda solicitar el permiso de construcción ante la Intendencia.

CERTIFICADO - Ley N° 18.840 Artículo 5

"A los días del mes del año..... en se expide el presente a solicitud del Sr./a documento de identidad..... con domicilio en para ser presentado ante la Intendencia. El presente documento certifica que se ha realizado en el día de la fecha SOLICITUD de servicio nuevo de saneamiento, el cual se tramita por EXPEDIENTE EOFC..... para el inmueble ubicado en número de puerta entre las calles y

El presente certificado no implica la realización de la conexión, ni valida la factibilidad de la misma por parte de la Administración de las Obras Sanitarias del Estado.
El presente certificado mantiene su vigencia por un año desde la fecha de expedición."

JEFATURA COMERCIAL OPERATIVO

ACLARACION DE FIRMA

NRO. FUNCIONARIO/A

5) CERTIFICADO DE CONEXIÓN EN GESTIÓN

En el caso de padrones con construcciones que poseen red pública de saneamiento habilitada, no tienen conexión, y no tienen impedimento técnico para la conexión (obligados a conectarse), y a solicitud de la parte interesada, se podrá expedir el **Certificado de "Conexión en Gestión"**, previa realización de la Solicitud de servicio nuevo de saneamiento en el SGC y firma de la declaración jurada que acredita al cliente como propietario o promitente comprador del inmueble.

Este certificado contempla, en el marco del cumplimiento del Artículo 15 de la Ley 18.840, para los Servicios Nuevos de Saneamiento que aun no han sido construidos, el certificado requerido para inscribir en el Registro Público la transferencia del dominio de un inmueble con construcciones (ej.: compraventa).

**CERTIFICADO CONEXIÓN SANEAMIENTO**
Artículo 15 Ley N° 18.840

DEPARTAMENTO

LOCALIDAD

FECHA

--	--	--

DATOS DEL SUMINISTRO:

Calle

N° de puerta

Apto.

Entre calles

y

Padrón

Manzana

Solar

Nombre de la vivienda

Departamento

Localidad/Ciudad

Código postal

A solicitud de parte interesada,, documento de
identidad, con domicilio en
....., se certifica que al día de la fecha el
inmueble identificado posee conexión en gestión a la red pública de saneamiento de
acuerdo a las previsiones de la Ley N° 18.840 de fecha 23 de noviembre de 2011.

JEFATURA COMERCIAL OPERATIVO_____
ACLARACION DE FIRMA_____
N° FUNCIONARIO/A



6) CERTIFICADO DE INMUEBLE YA CONECTADO A LA RED DE SANEAMIENTO

Ley 18440 Artículo n° 15 Literal A):

“El Registro Público de la Propiedad Inmueble no inscribirá ningún documento en que se transmita por cualquier título el dominio de inmuebles con construcciones sin la constancia notarial de que se obtuvo el certificado de la Administración de las Obras Sanitarias del Estado o de la Intendencia de Montevideo en su caso.

Dicho certificado deberá acreditar:

A) la conexión a la red pública de saneamiento...”

Este certificado podrá ser expedido, a solicitud de la parte interesada, cuando se compruebe que el inmueble está correctamente conectado a la red pública de saneamiento. Esto, en algunos casos deberá ser verificado en campo a través de una Orden de Trabajo.

Resolución de la Actividad:

Luego de verificarse a través de la OT que el inmueble está conectado a la red de saneamiento se debe resolver la actividad a través de una comunicación de salida para transmitirle al cliente esta información.

Al momento de llamar al cliente deberá resolverse la Comunicación de Salida informando al cliente acerca de la resolución de la actividad y que podrá concurrir a la Oficina Comercial correspondiente para hacerle entrega del Certificado en el cual consta esta información.

Entrega del Certificado:

Luego de haberse verificado que el cliente está correctamente conectado a la red de saneamiento, se podrá expedir el Certificado que indica que la conexión a la red está realizada.

CERTIFICADO CONEXIÓN SANEAMIENTO					
Artículo 15 Ley N° 18.840					
DEPARTAMENTO		LOCALIDAD		FECHA	
DATOS DEL SUMINISTRO:					
Calle			N° de puerta	Apto.	
Entre calles			y		
Padrón	Manzana	Solar	Nombre de la vivienda		
Departamento	Localidad/Ciudad			Código postal	
A solicitud de parte interesada, documento de identidad con domicilio en se hace constar que al día de la fecha el inmueble identificado posee conexión a la red pública de saneamiento de acuerdo a las previsiones de la Ley N° 18.840 de fecha 23 de noviembre de 2011.					
JEFATURA COMERCIAL OPERATIVO		ACLARACION DE FIRMA		NRO. FUNCIONARIO/A	



4.1.18. Ingreso de Reclamos Operativos

Aclaraciones:

- **Si el cliente tiene más de una cuenta, verificar que el reclamo se realice en la cuenta correspondiente.**
- Los Atributos en los reclamos Operativos no deben faltar, ya que es lo primero que leen los programadores, antes que los comentarios ingresados en Descripción.
- **MUY IMPORTANTE: La dirección** debe ser la del problema (pérdida, obstrucción, etc.). Agregar en “Descripción”, datos que colaboren con la ubicación de dicha dirección (color de la casa, algún árbol particular en la cuadra, carteles, negocios cercanos, etc.).

En zonas balnearias o donde no haya N° de puerta, completar solar, manzana y nombre de la casa.

- Aunque se tenga conocimiento que una zona está con problemas de abastecimiento (a través de las noticias del sistema), el Agente debe ingresar el reclamo y generar el Aviso correspondiente. (Si está publicada la OT asociada, debe ser agregada en el comentario).
- **Actividades para todos los reclamos realizados:**
En el campo comentarios y descripción deben estar todos los datos que el cliente nos brinda acerca del problema que denuncia.
Es importante que la descripción contenga la mayor cantidad de detalles de la situación, ya que en el momento que organizan el trabajo para la cuadrilla que irá a realizar la reparación en la zona tienen una noción más exacta del problema que deben solucionar.
- **Si se ingresa un Reclamo Operativo por un servicio en estado “baja” o “suspendido”, comunicarlo en la descripción.**



- **Uso del Tipo de contacto (Solicitudes varias):**

- ☞ Abrir: conexión contra incendio, llave de paso.
- ☞ Cerrar: conexión incendio, llave de paso.
- ☞ Descubrir/colocar llave de paso
- ☞ Inunda sótano
- ☞ Rebajar o modificar conexión

A partir de la vigencia de la R/D 1220/19, la reposición, colocación y/o sustitución de la llave de paso del lado del usuario será realizada por OSE, quien será el responsable de proporcionarla **sin costo**.

El límite de ubicación de la misma será contra el medidor hacia el lado del usuario.

En caso que la instalación interna del servicio no esté en condiciones, no se realizara la sustitución hasta que la misma haya sido reparada.

- **Uso del Tipo de contacto (Problema Abastecimiento):**

Se da en los casos que el cliente nos informa que se encuentra con Baja Presión o Sin Agua (deberemos verificar siempre en la Carpeta del Cliente que no tenga una Ot de Corte por falta de Pago cumplida)

- **Uso del Tipo de contacto (Saneamiento del Interior):**

- ☞ Desbordamiento de Aguas Servidas
- ☞ Rotura en saneamiento
- ☞ Saneamiento Tapado
- ☞ Sin Tapa en saneamiento

Si al llegar al lugar el personal de OSE, detecta que la obstrucción es en el sifón le dirán al cliente que eso no le corresponde a ellos. Esa parte de la conexión al saneamiento le corresponde al cliente hacerle el mantenimiento, ya que es parte de la conexión interna.

- **Uso del Tipo de contacto (Denuncia de Pérdida):**

- ☞ Acciones por Cambio de Medidor
- ☞ Acciones por Corte y Reapertura
- ☞ Roto por Tercero (TAC)
- ☞ Temporal (clima)



☞ Otros

- **Uso del Tipo de contacto (Problema de Calidad de Agua):**

- ☞ Agua con mal Sabor/Olor
- ☞ Agua Turbia
- ☞ Color
- ☞ Enfermedades asociada al agua
- ☞ Presencia de algas
- ☞ Presencia de Hidrocarburos
- ☞ Presencia de Metales

- **Uso del Tipo de contacto (Reposición y Señalización):**

- ☞ Cámara en calle
- ☞ Cámara en Vereda
- ☞ Colocar Balizas
- ☞ Reponer Pavimento de Calle
- ☞ Reponer tapa de cámara en calle
- ☞ Reponer tapa de cámara en vereda
- ☞ Reponer vereda
- ☞ Retirar Balizas
- ☞ Retirar Escombros
- ☞ Tapar Pozo

- **Uso del Tipo de contacto (Medidor Hurtado):**

- El Cliente/usuario deberá siempre realizar la Denuncia Policial. La misma la deberá tener en su poder, ya que la normativa prevé que OSE pueda solicitar si es necesario.
- Costos:
 1. Medidor Interior: en este caso a partir de la fecha el primer hurto no se cobra, debiendo el cliente mejorar las condiciones de seguridad y accesibilidad. En el caso del segundo hurto a partir de la fecha de vigencia de la R/D 1220/2019 el titular del servicio contratado deberá pagar el costo de su colocación.
 2. Medidor en Vereda: en este caso si el medidor se encuentra instalado en un nicho que sigue las disposiciones reglamentarias, se exime al titular del costo correspondiente en caso de hurto, reparación o pérdida hasta el límite de propiedad.



4.1.19. Reiteración de Reclamos Operativos

a) Reiteración de Reclamo Operativo con ingreso de comentario adicional

Procedimiento en el SGC:

Paso 1: Menú / Contactos del Cliente / Registro de Contacto / Tipo de llamada: Reclamo Operativo / Tipo de contacto: Consultar-Modificar Reclamo Operativo

Seleccionar el reclamo por Nro. de Aviso, cuenta, Cliente, Dirección y modificar los datos que correspondan (atributos, comentarios, etc.)

Paso 2: Menú/Contactos del Cliente/Registro de Contacto / Tipo de llamada: Reclamo Operativo / Tipo de contacto: Seleccionar el mismo tipo de reclamo ingresado en el reclamo y la dirección (para que quede registrada la cantidad de reiteraciones)

b) Reiteración de Reclamo Operativo sin necesidad de ingresar un comentario adicional o sin conocimiento de la existencia de un reclamo registrado

Procedimiento en el SGC:

Menú / Contactos del Cliente / Registro de Contacto / Tipo de llamada: *Reclamo Operativo* / Tipo de contacto: Seleccionar el mismo tipo de reclamo ingresado en el reclamo y la dirección.

Aclaración: Cuando se reitera un reclamo operativo el sistema automáticamente nos comunica en pantalla que "ya existe un Aviso por igual motivo ingresado para la misma dirección", por lo que no nos va a generar nuevo número de Aviso, pero sí queda registrada la reiteración del mismo.

El Centro técnico verá las repeticiones de los mismos y generará una Orden de Trabajo asociada a uno de ellos como corresponde.

4.1.20. Retraso de Expedientes

El inicio de una solicitud de Servicio Nuevo, Independización, Cambio de Sitio o Cambio de Diámetro por parte del cliente tiene asociado el alta de un expediente y la generación desde este de una orden de trabajo (IN Inspección) llegando al área de Servicios Nuevos en el estado Gestión Técnica.

- Por lo tanto luego de iniciado el trámite, si hay uno OT In Inspección generada y el expediente se encuentra en estado Gestión Técnica, Servicios Nuevos tiene un plazo de 10 días para realizar la primera inspección. Transcurrido este plazo se debe ingresar la reclamación por Retraso de Expediente.



- Cuando el Expediente se encuentre en Inspección de Nicho y la OT IN Inspección Nicho generada se dará un plazo de 10 días para ingresar el reclamo de Retraso de Expediente.
- Se está esperando la autorización de la Intendencia, identificable en el expediente cuando exista comentario en la etapa “Gestión Técnica” de requerimiento de bandeo o corte de pavimento indicando además “Solicitud de Permiso Intendencia”. Se debe informar al cliente que el permiso demora en promedio 3 semanas. Transcurrido este plazo se debe ingresar la reclamación por Retraso de Expediente.

4.1.21. Retraso de Conexiones Nuevas

Una vez finalizado el expediente (Cierre de Expediente) se cita al cliente para firmar el contrato. Con el Alta de Contrato se genera una OT ON Conexión Nueva.

Esta orden de trabajo se recibe en el Área de Servicios Nuevos para la instalación de la Conexión, o independización. Cabe señalar que se puede incluir en este análisis los tiempos de respuesta de la construcción de cambio de sitio y diámetro para los casos que luego de la aceptación del presupuesto por parte del cliente se genera una OT OC Cambio de Sitio o Cambio de Diámetro que requiere la construcción de una conexión nueva.

A la hora de construir una conexión nueva originada de un trámite de Servicio Nuevo, Independización o Cambio de Sitio/Diámetro que corresponde a una dirección cubierta por tubería oficial, los tiempos de Conexiones de Agua (Ser. Corto, Ser. Largo con o sin Bandeado, etc.), se debe informar que a partir de la fecha de Generación de la OT ON Conexión Nueva (Contratación del Servicio Nuevo) **es de =< 25 días promedio (Plan de Acción 044/2019), pasado ese tiempo se deberá ingresar una Actividad de Retraso Conexión**

4.1.22. RETRASO DE REAPERTURAS

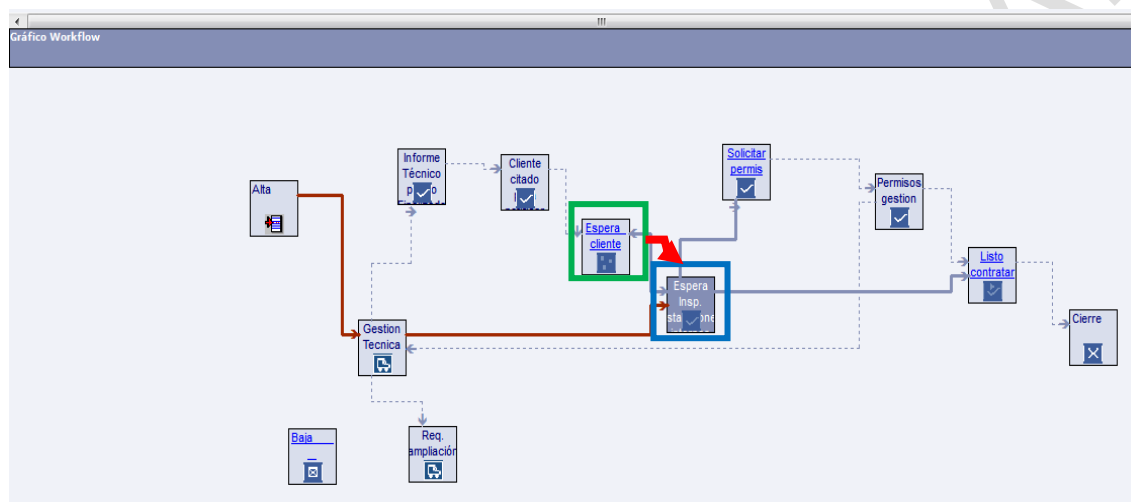
Los tiempos de cumplimiento de las reaperturas por impagos es de 24 a 48 hs. De enviada la ot correspondiente.

En el caso de reaperturas generadas por Cortes de Fraude es de 48 a 72 hs. De enviada la ot. Correspondiente.

Pasados los respectivos plazos se debe ingresar un reclamo de Retraso de Reaperturas

4.1.23. Cliente informa que la cámara de saneamiento está lista para inspeccionar

Tipo Llamada (Expediente) / Tipo Contacto (Seguimiento de Expediente) / Comentarios / Empezar/Añadir, llegaremos al **Flujo del Expediente** donde debe estar en **Espera Cliente** y lo moveremos a **Espera Insp. Instalaciones Internas** (genera automáticamente la ot correspondiente)

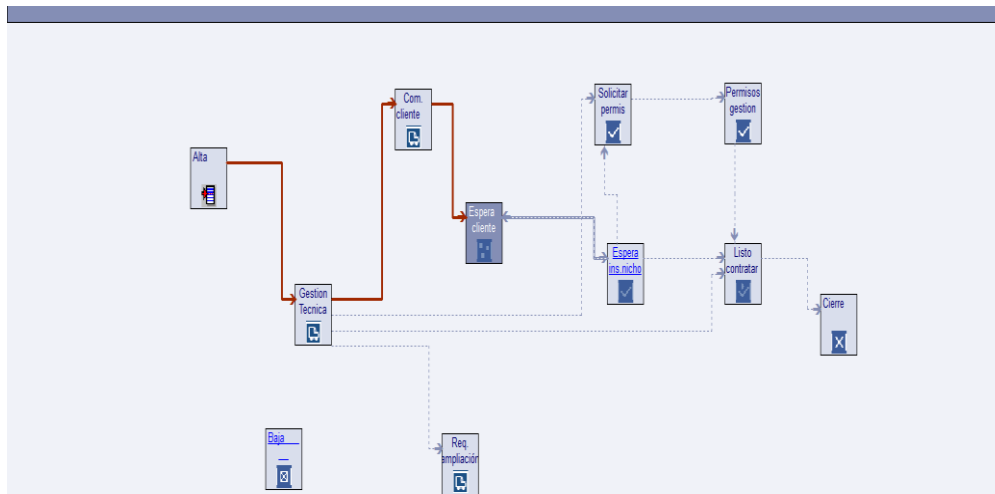


En el caso que **no** se encuentre el Expediente en la etapa de **Espera Cliente** deberemos realizar el siguiente procedimiento:

Tipo Llamada (Reclamaciones) / Tipo Contacto (Alta reclamaciones) / Comentarios / Empezar/Añadir / ☐ Grupo (Atención del clientes y contratos) / Tipo (Comunicación ins. Int. Saneamiento) / **Motivo** (copiar la información contenida en el campo Comentarios) / Guardar / Brindarle el # Actividad al cliente.

4.1.24. Cliente informa que nicho esta pronto Nuevo Servicio de Agua

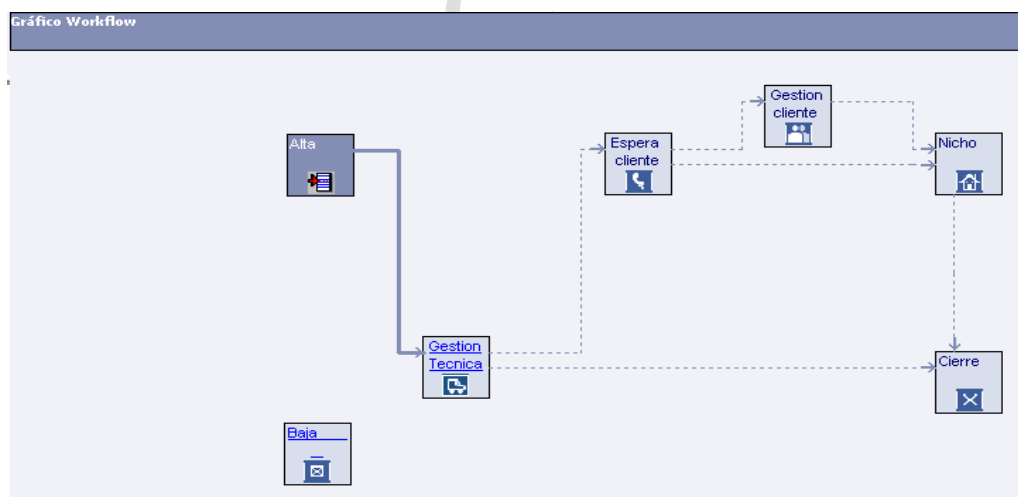
Tipo Llamada (Expediente) / Tipo Contacto (Seguimiento de Expediente) / Comentarios / Empezar/Añadir, llegaremos al **Flujo del Expediente** donde debe estar en **Espera Cliente** y lo moveremos a **Espera Insp. Nicho** (genera automáticamente la ot correspondiente)



En el caso que **no** se encuentre el Expediente en la etapa de **Espera Cliente** deberemos realizar el siguiente procedimiento:

Tipo llamada (Reclamaciones) / Tipo Contacto (Alta reclamaciones) / Comentarios / Empezar/Añadir /Grupo (Atención del clientes y contratos) / Tipo (Comunicación requerimientos cumplidos) / **Motivo** (copiar la información contenida en el campo Comentarios) / Guardar / Brindarle el # Actividad al cliente.

4.1.25. Cliente informa que nicho esta pronto Independizaciones



Tipo llamada (Reclamaciones) / Tipo Contacto (Alta reclamaciones) / Comentarios / Empezar/Añadir /Grupo (Atención del clientes y contratos) / Tipo (Comunicación requerimientos cumplidos) / **Motivo**



(copiar la información contenida en el campo Comentarios) / Guardar / Brindarle el # Actividad al cliente.

4.1.26. Información Dimensiones del Nicho

Para la construcción de las conexiones de agua es indispensable el cumplimiento de ciertos requerimientos técnicos y la utilización de materiales homologados.

¿Qué es lo que hace OSE?

- Construir el servicio desde la cañería de red de distribución (ubicada en la vía pública)
- Instalar una llave antifraude (propiedad de OSE) dentro del Nicho
- Colocar y conectar el medidor a la llave de paso "roscada" del usuario, que se encuentre conectada a la red interna del mismo.

¿Qué es lo que **NO** hace OSE?

- Construir el nicho
- Manipular redes internas propiedad del usuario
- Realizar trabajos en la propiedad del usuario (picar muros, fachadas, romper pisos, etc)

Requerimientos indispensables:

➤ **NICHO:**

- EN VEREDA** (fabricado en material plástico)
- PREFABRICADO** (de fibro -cemento)
- EN FACHADA:** Construido por cliente **con las siguientes dimensiones:**

Diámetro	Largo	Alto	Ancho
1/2 "	45 cm	40 cm	20 cm

➤ **LLAVE DE PASO:**

De igual diámetro que la conexión solicitada, y con salida roscada.

* NO SERAN ACEPTADAS llaves de paso SIN ROSCA en termofusión

➤ **RED INTERNA:** cañería interna a la cual el personal de OSE conectará el servicio. .

➤ **Nº DE PUERTA, UNIDAD Y/O APARTAMENTO:** Deberá estar colocado al frente de la propiedad y en forma visible.

En caso de Apartamentos o más de una unidad habitacional se deberá identificar el número dentro del nicho.

Recuerde que la calidad de los materiales utilizados está directamente relacionada con la posibilidad de fugas. NO utilizar ataduras, reboses, llaves usadas, cañerías expuestas.

Procedimientos de construcción:

NICHO EN VEREDA:

Este tipo de nicho facilita la construcción del servicio, Y la accesibilidad de ser necesarias reparaciones posteriores, no afectando a la propiedad.

- La cañería interna deberá construirse hasta **20 cm de la línea de propiedad y a 20 cm de profundidad**. Al momento de construir la conexión se deberá proporcionar el nicho al personal de OSE para su instalación

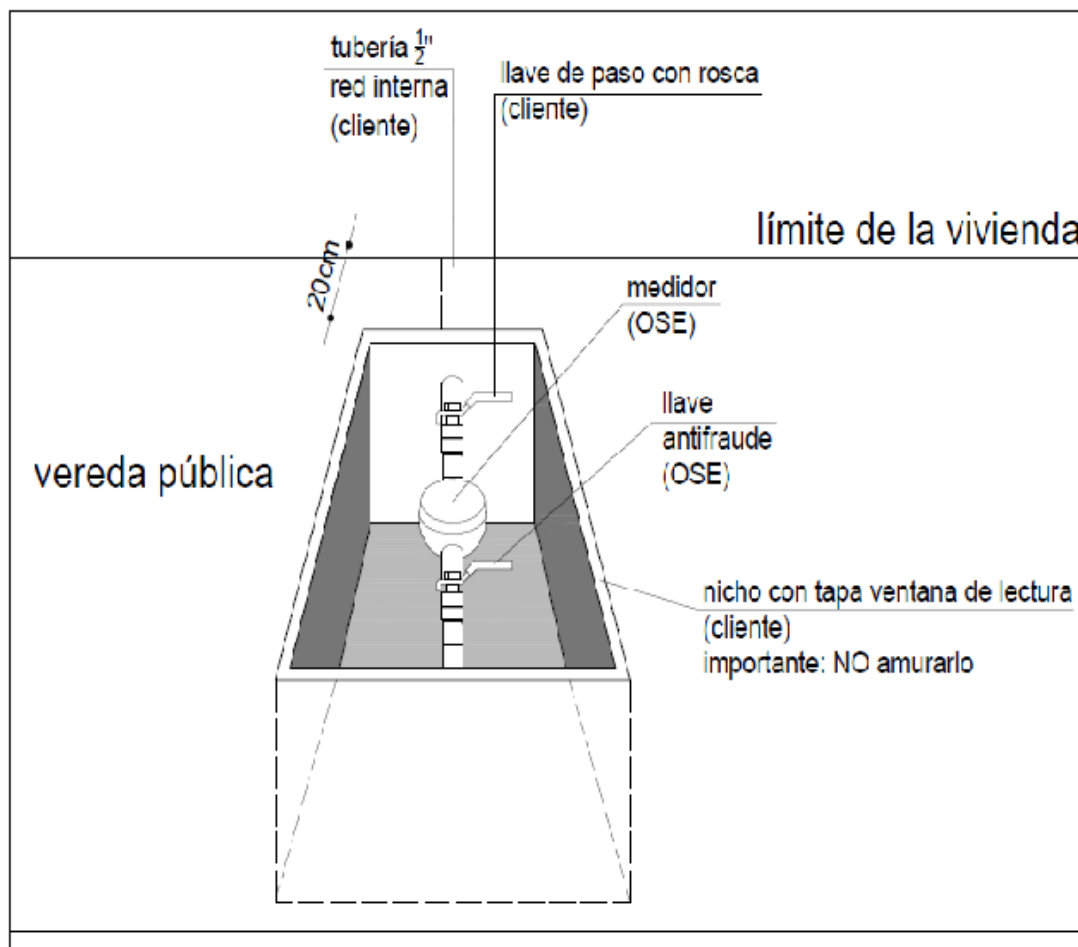
NICHO EN FACHADA:

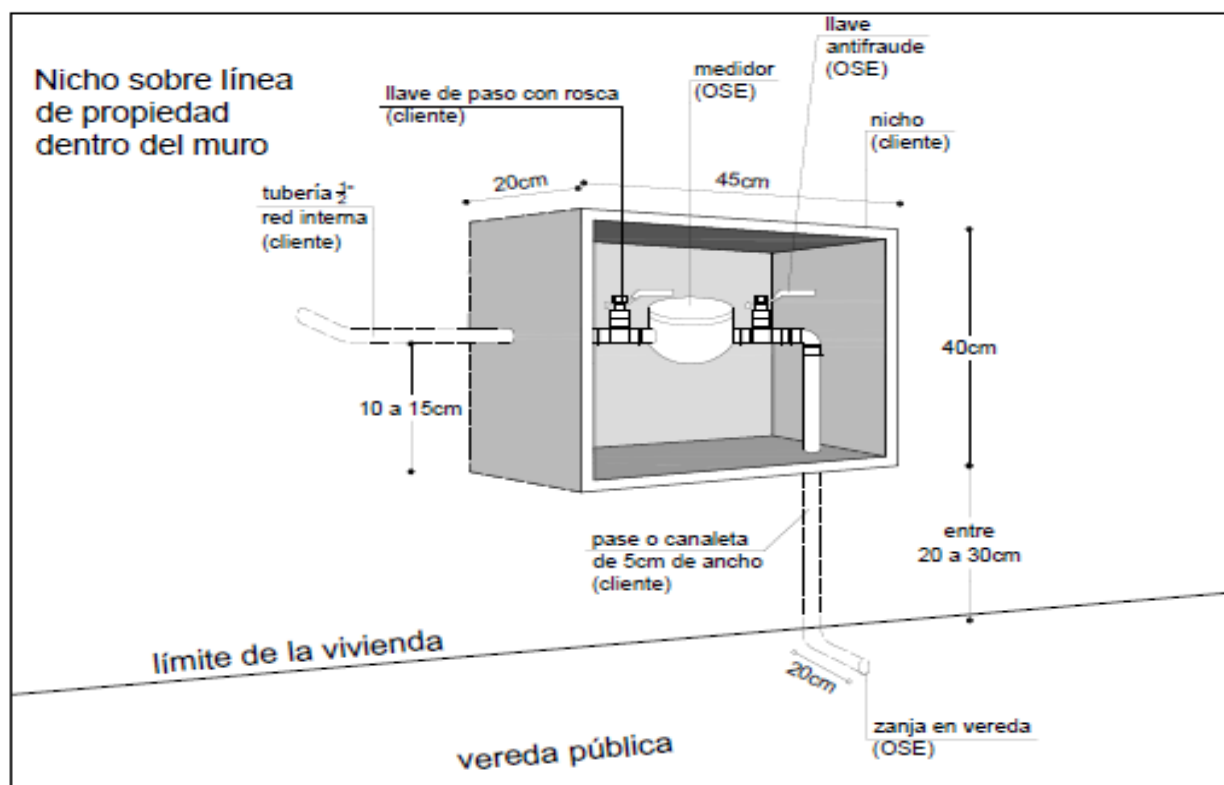
- Acondicionar el nicho según las medidas descritas anteriormente y llevar su red interna hasta uno de los costados del nicho (izquierdo o derecho). Allí se instalará una llave de paso donde OSE conectará el medidor, deberá realizar una canaleta ("pase") por la fachada de 5 cm de ancho hasta la vereda.

Recuerde OSE no realiza trabajos en la propiedad.

INSTALACIONES PARA MÁS DE UN MEDIDOR:

Los requisitos correspondientes a más de dos conexiones domiciliarias a independizarse por requerir de un nicho de mayores dimensiones y la construcción de caballete para distribución del agua es específico de cada caso puntual y se resolverá por parte de inspector y técnico de OSE en coordinación con los clientes que deberán asegurar llevar las redes internas y la adecuación del nicho como le sea indicado en su momento.



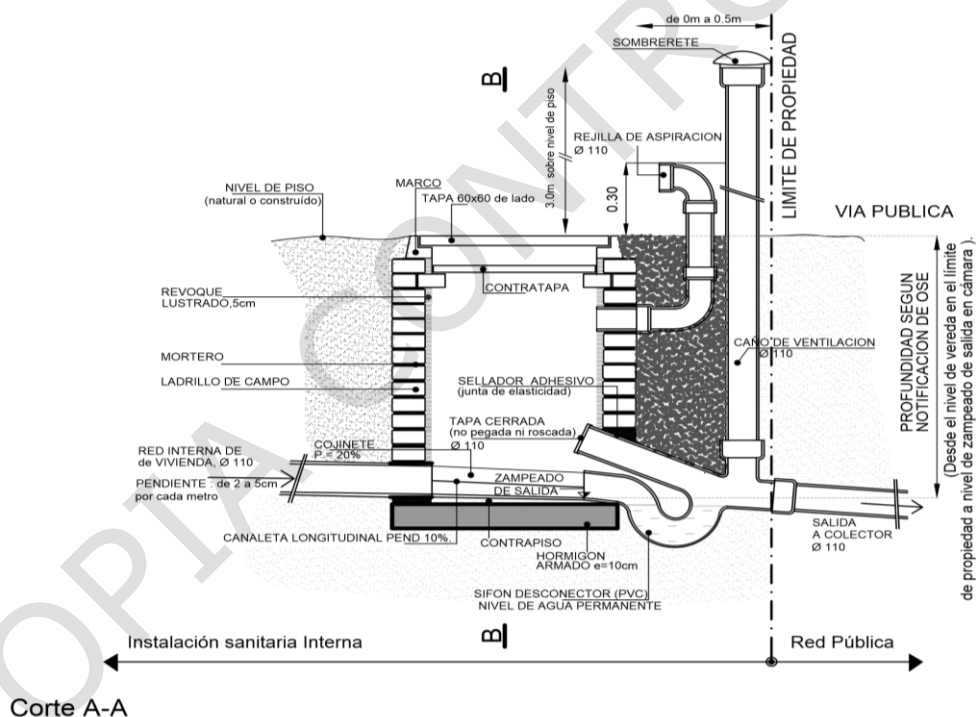


4.1.27. Información Cámara Saneamiento 60x60 y 60x110

REQUERIMIENTOS PARA CONECTARSE A RED DE OSE CAMARA N°1 60cm x 60cm

- 1) En todo desagüe de pileta de cocina y a una distancia no mayor a 1.2m se colocara un interceptor de grasa (grasera).
- 2) Los desagües pluviales (agua de lluvia) ,se conduciran por cañerías totalmente independientes a las de aguas servidas y se evacuarán directamente a la vía pública.
- 3) Cámara de Inspección N°1, según detalle:
60cm x60cm x profundidad notificada por OSE

Para realizar la Inspección de la Instalación Interna por personal de OSE, se exigirá tener
DESCUBIERTA la SALIDA DEL SIFÓN DESCONECTOR.

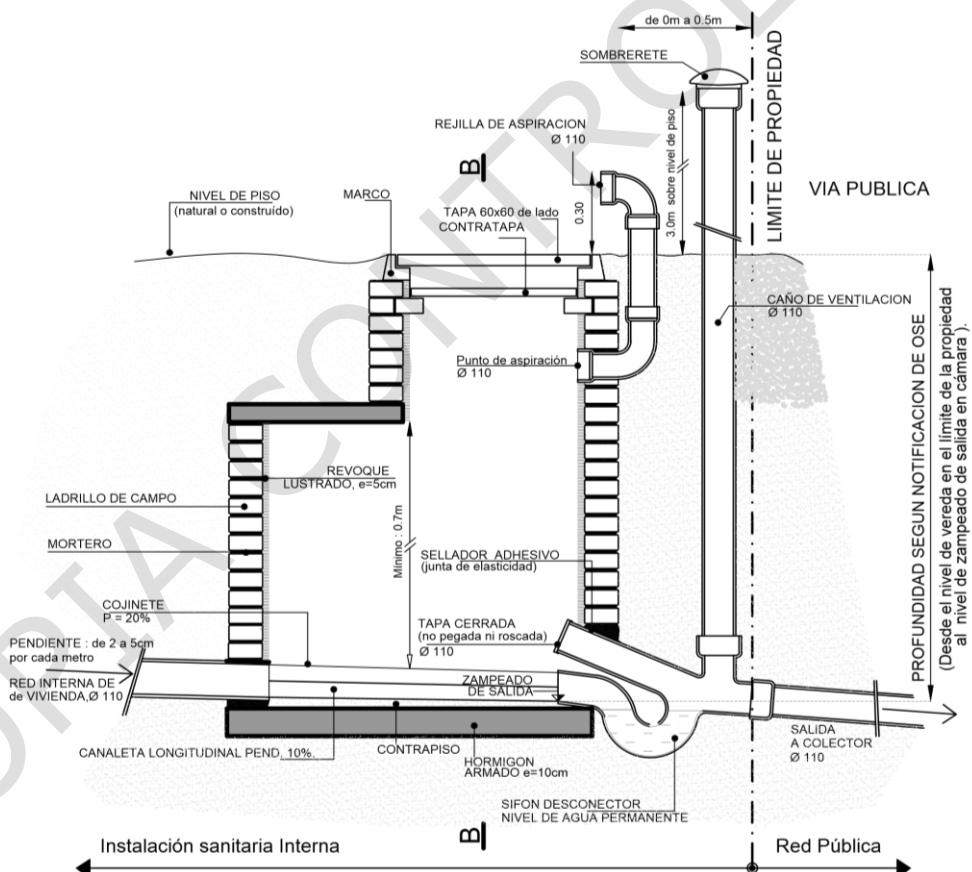


REQUERIMIENTOS PARA CONECTARSE A RED DE OSE

CÁMARA N°1 60cm x 110cm

- 1) En todo desagüe de pileta de cocina y a una distancia no mayor a 1.2m se colocara un interceptor de grasa (grasera).
- 2) Los desagües pluviales (agua de lluvia) ,se conduciran por cañerías totalmente independientes a las de aguas servidas y se evacuarán directamente a la vía pública.
- 3) Cámara de Inspección N°1, según detalle:
60cm x 110cm x profundidad notificada por OSE

Para realizar la Inspección de la Instalación Interna por personal de OSE, se exigirá tener
DESCUBIERTA la SALIDA DEL SIFÓN DESCONECTOR.





4.1.28. Cierre de Comunicaciones de Salidas

En los casos que nos llame un cliente y tengamos una Comunicación de Salida en Estado Pendiente, debemos informar lo generado en la comunicación en el comentario.

Version Prod - Carpeta del Cliente

Cliente: KECHICHIA ROBERTO ANTONIO
Dirección: AVDAAL PARQUE ROOSEVELT 85, MANZANA, SOLAR, BARRA CAF
Cuenta: 010058618
Activa: Activa
Address: Service - AVDAAL PARQUE ROOSEVELT 85, MANZANA, SOLAR, BARRA CARRASC

Carpeta del Cliente

- Información Básica**
 - Código Cliente: 1214097
 - Nombre: KECHICHIA ROBERTO ANTONIO
 - Tipo: No Gobierno
 - Entidad Jurídica: X
 - Sexo: Varón
 - Fecha Nacimiento: / /
 - Hace negocio como: S/D Otro OTROS
 - Documento Identificativo: S/D Otro OTROS
 - Gestor: X
 - Fecha: 02/06/2009
 - Alta: X
 - Fallecido: X
- Comunicación de Salida**

Prioridad Cuenta	Estado	Alerta Notado	Tipo de Contacto	Fecha Propuesta	Fecha Generación	Oficina Comercial	Agente	Canal	Comentarios
Alta	10058618	Pendiente	ATENCION CLIENTE	Respuesta al Cliente	08/07/2019	08/07/2019	OPC CIUDAD DE LA COSTA, DUQUE, ALEJANDRO	Oficina Comercial	cta 10058618 // No corresponde reclamo ya que periodo afectado por perdida invisible no supera cinco veces
Alta	10058618	Resuelta Procedente	ATENCION CLIENTE	Respuesta al Cliente	21/06/2019	17/06/2019	OPC CIUDAD DE LA COSTA, GUERRA, MARIA	Oficina Comercial	cta 10058618 // segun OT 11403126 se reparo perdida invisible. Se realiza 1er ajuste en el periodo del 26/
- Alertas**

Fecha Creación	Usuario	Comentarios	Fecha Vencimiento
----------------	---------	-------------	-------------------
- Cartas***

Destinatario	Método Entrega	Formato Carta	Fecha Envío	Numero de Cuenta	EMAIL	FAX
ROBERTO ANTONIO KECHICHIA	BATCH	Avisos de Corte por Impago y Envío a Registro de Deudores	26/02/2013	10058618		
ROBERTO ANTONIO KECHICHIA	BATCH	Comunicación Anomalia de Consumo	28/07/2014	10058618		
ROBERTO ANTONIO KECHICHIA	BATCH	Comunicación Anomalia de Consumo	29/04/2015	10058618		
ROBERTO ANTONIO KECHICHIA	BATCH	Comunicación Anomalia de Consumo	23/07/2015	10058618		
ROBERTO ANTONIO KECHICHIA	BATCH	Comunicación Anomalia de Consumo	27/03/2017	10058618		

A continuación debemos ir a Menú/Contactos Cliente/Pool Comunicaciones Salida

Version Prod

Menú/Contactos Cliente/Pool Comunicaciones Salida

Contactos Cliente

- Panel del Agente
- Registro Contactos
- Pool Comunicaciones Salida
- Alertas Client: Pool Comunicaciones Salida
- Gestión Actividades**
 - Cliente
 - Facturación
 - Cobros
 - Ordenes Trabajo

el Uruguay del agua



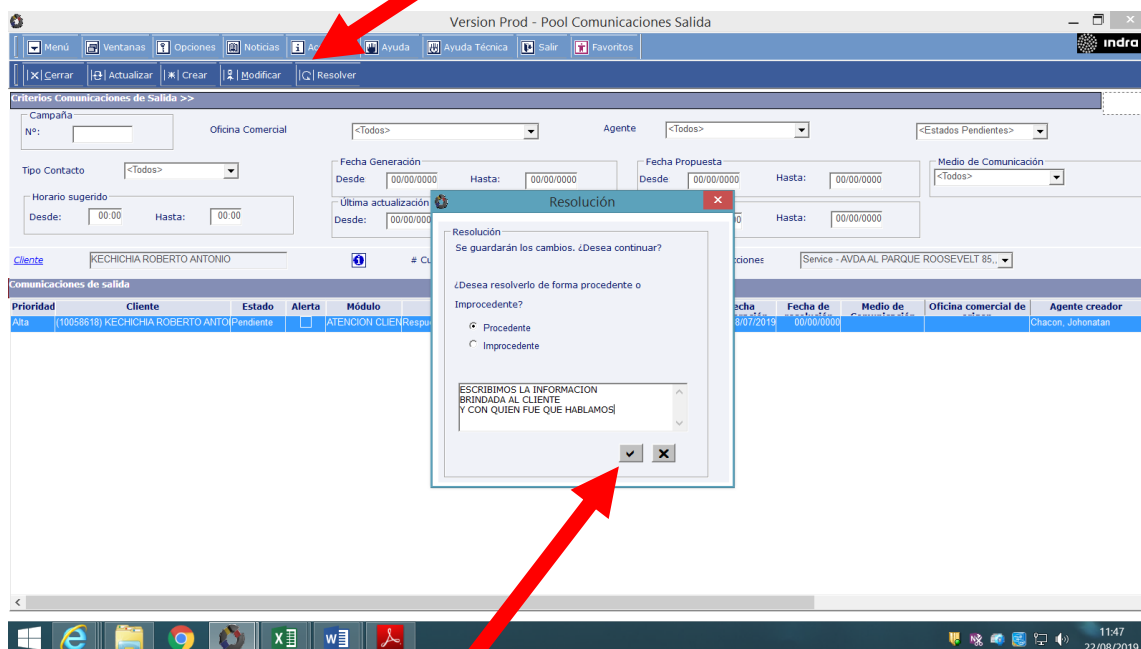
En la pantalla del Pool de Comunicaciones Salida debemos ir a Oficina Comercial y marcar TODOS, luego en Agente marcar TODOS, ir a la cuenta y escribir el n° de cuenta y dar Tabulador

Prioridad	Cliente	Estado	Alerta	Módulo	Tipo Contacto	Fecha Limite	Fecha	Fecha de	Medio de	Oficina comercial de	Agente creador
Alta	(11686797) RAMOS SILVA, MARTIN ANTONIO	Pendiente	☐	FACTURACION	Informacion al Cliente por anomalía	26/08/2019 10:16:18	22/08/2019	22/08/2019	00/00/0000 Teléfono	OFC MONTEVIDEO	Melo, Florencia
Alta	(13366600) BRUZZONE AGUILAR, JOSE	Pendiente	☐	ATENCION CLIENTE	Respuesta al Cliente	22/08/2019 11:37:29	22/08/2019	22/08/2019	00/00/0000 Teléfono	OFC MONTEVIDEO	Lorenze, Veronica
Alta	(18169229) MUNDO VARGAS, NELLIHAR	Pendiente	☐	FACTURACION	Informacion al Cliente por anomalía	26/08/2019 10:19:21	22/08/2019	22/08/2019	00/00/0000 Teléfono	OFC MONTEVIDEO	Piriz, Vanessa
Alta	(18437919) AUTOLIDER URUGUAY S.A.	Pendiente	☐	FACTURACION	Informacion al Cliente por anomalía	26/08/2019 10:16:53	22/08/2019	22/08/2019	00/00/0000 Teléfono	OFC MONTEVIDEO	Piriz, Vanessa
Alta	(19295930) LEVIN BOROWSKY, MARTA	Pendiente	☐	FACTURACION	Informacion al Cliente por anomalía	26/08/2019 11:02:59	22/08/2019	22/08/2019	00/00/0000 Teléfono	OFC MONTEVIDEO	Piriz, Vanessa
Alta	(20166920) EDIFICIO JUJUY CORBO, JOI	Pendiente	☐	FACTURACION	Informacion al Cliente por anomalía	26/08/2019 10:58:51	22/08/2019	22/08/2019	00/00/0000 Teléfono	OFC MONTEVIDEO	Silvera, Mariamela
Alta	(20794380) CROCE PEREZ, CATHERINE	Pendiente	☐	FACTURACION	Informacion al Cliente por anomalía	26/08/2019 11:26:34	22/08/2019	22/08/2019	00/00/0000 Teléfono	OFC MONTEVIDEO	Silvera, Mariamela
Alta	(20991289) ABIRAD GONZALEZ, JOSE R	Pendiente	☐	FACTURACION	Informacion al Cliente por anomalía	26/08/2019 11:40:18	22/08/2019	22/08/2019	00/00/0000 Teléfono	OFC MONTEVIDEO	Silvera, Mariamela
Alta	(24971628) SARTORI MANCINI, MARIA N	Pendiente	☐	FACTURACION	Informacion al Cliente por anomalía	26/08/2019 10:53:31	22/08/2019	22/08/2019	00/00/0000 Teléfono	OFC MONTEVIDEO	Fuentes, Claudia
Alta	(26078170) AYALA LOMBARDO, FERNAN	Pendiente	☐	FACTURACION	Informacion al Cliente por anomalía	26/08/2019 10:52:57	22/08/2019	22/08/2019	00/00/0000 Teléfono	OFC MONTEVIDEO	Franco, Lourdes
Alta	(27955970) MARTINEZ ERNESTO WALDI	Pendiente	☐	FACTURACION	Informacion al Cliente por anomalía	26/08/2019 10:05:42	22/08/2019	22/08/2019	00/00/0000 Teléfono	OFC MONTEVIDEO	Melo, Florencia
Alta	(30503627) BARTORELLI ZABALA RICAR	Pendiente	☐	FACTURACION	Informacion al Cliente por anomalía	26/08/2019 10:51:49	22/08/2019	22/08/2019	00/00/0000 Teléfono	OFC MONTEVIDEO	Fuentes, Claudia
Alta	(31745003) ASOCIACION DE MISIONEROS	Pendiente	☐	FACTURACION	Informacion al Cliente por anomalía	26/08/2019 10:13:07	22/08/2019	22/08/2019	00/00/0000 Teléfono	OFC MONTEVIDEO	Lopez, Victoria
Alta	(31860392) MOREL, DE LEON, KELVIN	Pendiente	☐	ATENCION CLIENTE	Respuesta al Cliente	22/08/2019 11:18:06	22/08/2019	22/08/2019	00/00/0000 Teléfono	OFC MONTEVIDEO	Lorenze, Veronica
Alta	(32212118) SOLELO RICO, MATILDE MA	Pendiente	☐	FACTURACION	Informacion al Cliente por anomalía	26/08/2019 11:26:37	22/08/2019	22/08/2019	00/00/0000 Teléfono	OFC MONTEVIDEO	Franco, Lourdes
Alta	(32425175) SILVA NAJARI, MARIA SUSAI	Pendiente	☐	FACTURACION	Informacion al Cliente por anomalía	26/08/2019 10:53:29	22/08/2019	22/08/2019	00/00/0000 Teléfono	OFC MONTEVIDEO	Piriz, Vanessa

Presionamos el botón de Actualizar

Prioridad	Cliente	Estado	Alerta	Módulo	Tipo Contacto	Fecha Limite	Fecha	Fecha de	Medio de	Oficina comercial de	Agente creador
Alta	(10058618) KECHICHIA ROBERTO ANTONIO	Pendiente	☐	ATENCION CLIENTE	Respuesta al Cliente	10/07/2019 12:41:57	08/07/2019	08/07/2019	00/00/0000		Chacon, Johonatan

Presionamos el botón de Resolver



Para finalizar presionamos el botón

4.1.29. Temas relacionados con el área social de Montevideo.

1) RECLAMOS POR CONEXIONES NUEVAS:

_ Si el cliente no existe en el SGC, los agentes del Call Center OSE deberán remitir un correo a GGC Lideres para dar curso al mismo al área social. En el caso de Accesa el Lider/Supervisor deberá remitir un correo al Call Center de OSE, indicando en cualquiera de los casos la información brindada por el usuario que está comunicándose al Call Center.

_ Si el cliente existe en el SGC, se genera una actividad de Retraso de Conexión nueva (área social) por el Grupo de Promoción y Regularización

2) RECLAMOS COMERCIALES

_ Se deberá realizar los ingresos de los Reclamos Comerciales en el Grupo Promoción y Regularización (Alto Consumo (área social), Error de Lectura (área social), Error en Estimación (área social), Error en Unidades (área social), etc.). Siempre deberemos verificar en la Carpeta del Cliente la TARIFA 7.6 Social y/o en el Suministro

Segmento Asentamientos
Oficina UN - CLIENTES DEL AREA SOCIAL

_ En los casos donde no se tiene una tipología adecuada para el ingreso de un reclamo de un Cliente del Área Social (cliente solicita que se contacten con él para firmar un contrato o convenio en campo u otra solicitud y/o inquietud del mismo), está habilitada la tipología de Reclamos Comerciales Área Social por el Grupo Promoción y Regularización.



_ En los casos donde el Cliente de Área Social solicite un Cambio de Nombre y/o un Convenio, cumpliendo con las disposiciones vigentes se realizara el ingreso del mismo. (Hasta que en el Grupo de Promoción y Regularización no se cree las tipologías de Solicitud de Contratación (área social) y/o Solicitud de Acuerdo Financiado (área social)), continuaremos ingresando como se realiza por cualquier tipo de cliente de OSE.

3) INSPECCIONES COMERCIALES AREA SOCIAL

_ Cuando el cliente solicita que se coordine con él la visita de la Inspección Comercial del Área Social, se deberá ingresar en el Comentario "Coordinar con el Cliente al Tel. XXXXXXX". **(NO DEBEREMOS COORDINAR PARA EL AREA SOCIAL EN EL SCOTTINS)**

4.1.30. Definiciones y Ejemplos de Tarifas.

DEFINICIÓN DE UNIDAD HABITACIONAL

Es la parte independiente edificada de un inmueble que posee instalaciones internas de agua potable, saneamiento o contra incendio.

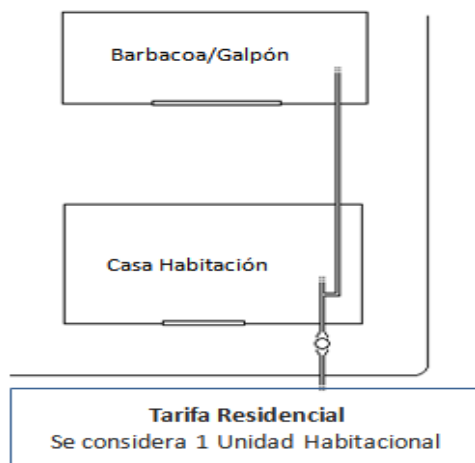
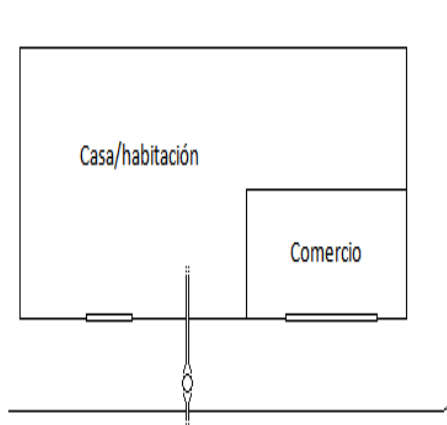
La cantidad de unidades habitacionales determina los cargos fijos a facturar en los suministros. Definiciones según RTF

Se consideran excepciones a la definición general las siguientes situaciones:

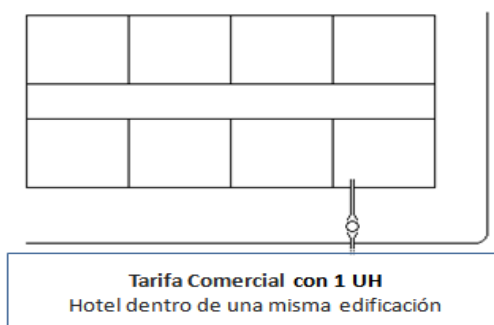
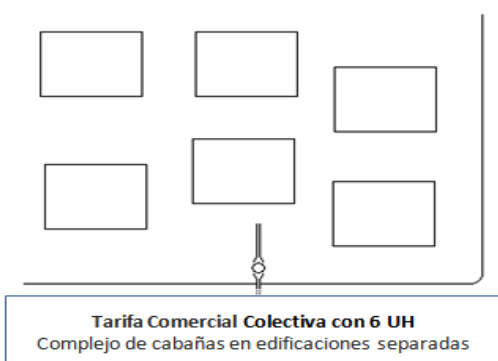
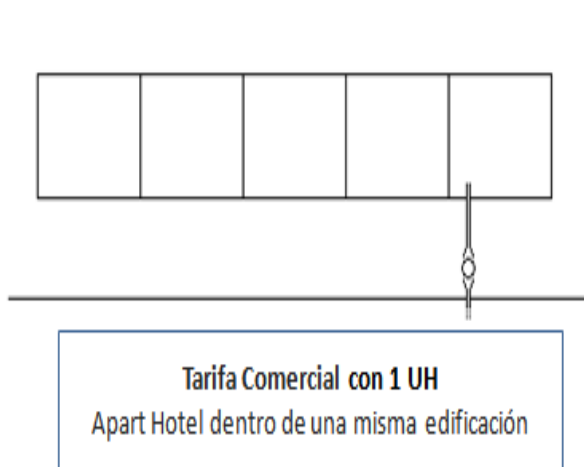
- Shoppings, galerías comerciales y similares. Según lo establecido por el Artº 18 literal t, cada local será considerado como una unidad habitacional tenga o no agua dentro del mismo.
- Casa habitación destinada a residencia y demás instalaciones que le acceden (garaje, barbacoa, galpón, etc.) que no tengan actividad comercial o industrial. Según lo establecido en el Artº 13 literal b, le corresponde tarifa residencial unifamiliar.



EJEMPLOS DE CÓMO CONSIDERAR LA CANTIDAD DE UNIDADES HABITACIONALES



Si no posee instalaciones internas de agua potable, saneamiento o contra incendio:
NO se considera Unidad Habitacional



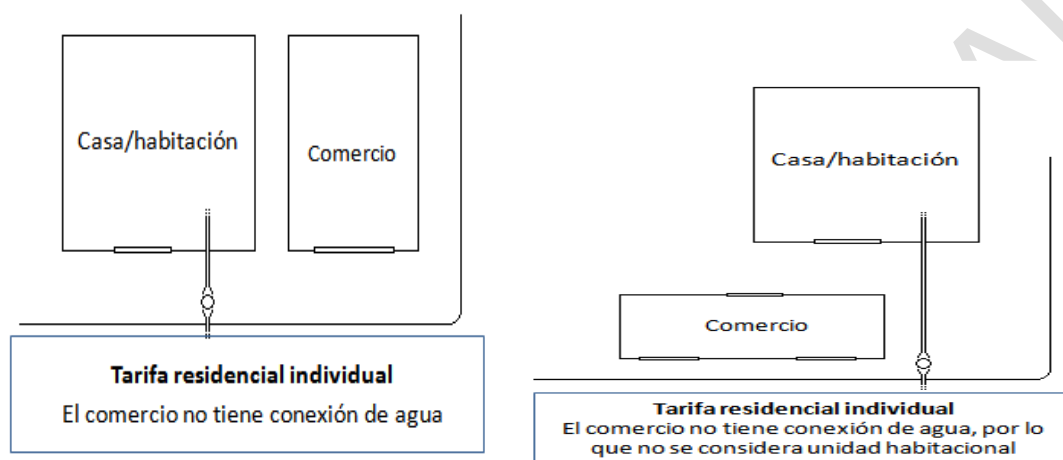


TARIFA RESIDENCIAL

La tarifa residencial aplica para conexión con medidor individual en las siguientes situaciones:

- a) terreno baldío, sin obra en construcción;
- b) casa-habitación destinada a residencia y demás instalaciones que le acceden (garaje, barbacoa, galpón, etc.) que no tengan actividad comercial o industrial, excepto lo dispuesto en el artículo 20 (tarifa residencial y pequeño comercio),
- c) casa-habitación destinada a residencia con estudio o consultorio.

EJEMPLOS



TARIFA RESIDENCIAL COLECTIVA

La tarifa residencial colectiva aplica para conexión con medidor general, que surte a más de una unidad habitacional, en las siguientes situaciones:

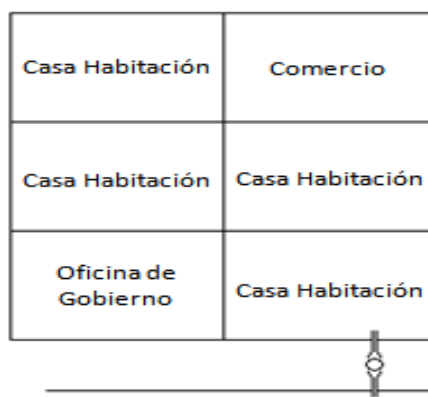
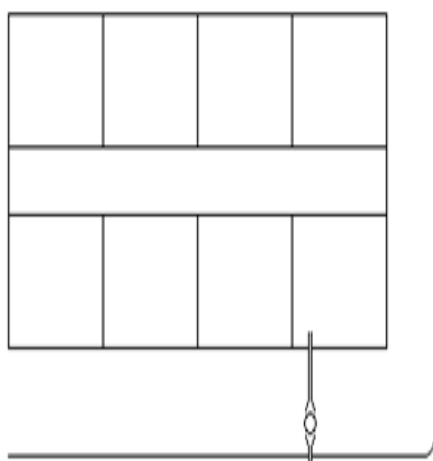
- a) Obra para edificio colectivo (apartamentos) destinado a residencia, habitado en un 50% del total de unidades habitacionales, y
- b) Conjunto habitacional con más de 50% de unidades habitacionales destinadas a residencia.

Para la facturación del Cargo fijo, se tendrá en cuenta el total de unidades del edificio.

ACLARACIONES: La cantidad de unidades habitacionales para esta tarifa debe ser mayor a 1



EJEMPLOS



Tarifa Residencial Colectiva
Edificio en construcción de 8 UH
con 4 habitadas con fin residencial

Tarifa Residencial Colectiva
Complejo Habitacional con más de
50% de UH destinadas a residencia

CONJUNTO HABITACIONAL MEDIDOR GENERAL Y INDIVIDUALES

CON MEDIDORES

Comprende varias unidades habitacionales en un mismo padrón con red interna, medidor general y medidores individuales, pudiendo carecer de medidor individual en casos excepcionales. RTFArt 2º.- Definiciones Previas

FORMA DE FACTURAR

No existe una tarifa denominada "Conjunto Habitacional", sino que cada suministro con medidor individual tiene una cuenta con la tarifa que le corresponde, y deben estar asociados al medidor general para facturar los consumos comunes (diferencia entre el consumo del medidor general menos la suma de los medidores individuales).

El cargo variable se determina por:

- los metros cúbicos registrados por cada medidor individual, que factura con la tarifa que corresponda según su uso y ubicación geográfica del suministro
- la diferencia entre el consumo registrado por el medidor general y la sumatoria de consumos de los medidores individuales se facturará al precio menor por metro cúbico del cargo variable de la tarifa residencial, según la ubicación geográfica del suministro, y se dividirá en partes iguales entre los servicios con contrato activo, con excepción de las tarifas bonificadas que facturan únicamente por su medidor individual.

No se tendrán en cuenta en la aplicación de los prorrates aquellos servicios que se encuentren con estado de Contrato Inactivo.



TARIFA COMERCIAL Y COMERCIAL COLECTIVA

RTF Art 18º.- Tarifas comercial y comercial colectiva

La tarifa comercial y comercial colectiva se aplica a las siguientes situaciones:

NORMATIVA	ACLARACIONES
a) Comercios, Banca Privada e Instituciones financieras;	
b) Escritorios comerciales o profesionales, consultorios;	Se considera consultorio en sentido amplio.
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;	Los clubes sociales o deportivos que tienen personería jurídica, también les corresponde tarifa comercial siempre y cuando no cumplan con los requisitos establecidos en el Art. 19 del R.T.F..para acceder a la tarifa Especial.
e) Organizaciones gremiales obreras o patronales, sin personería jurídica;	Las organizaciones gremiales que tienen personería jurídica, también les corresponde tarifa comercial siempre y cuando no cumplan con los requisitos establecidos en el Art. 19 del R.T.F..para acceder a la tarifa Especial.
f) Hoteles, Moteles, Bungalows, Pensiones;	Se incluyen residencias de estudiantes con fines comerciales.
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;	No se aplica en caso de casas desocupadas que anteriormente fueron comercio.
l) Casa-habitación con comercio anexo y local netamente comercial con vivienda en trastienda, que no cumplen con las condiciones enumeradas en el artículo 20;	Casa-habitación y comercio que coexisten dentro de una misma unidad habitacional , que no cumpla con las condiciones enumeradas en el art. 20". Se aplica cuando se trata de un servicio con 1 uh, cuando dentro de la misma edificación existe la casa habitación y actividad comercial y no cumple las condiciones para la tarifa Residencial y Pequeño Comercio.
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;	Predios destinados a quintas o criaderos, con carácter comercial y que utilicen el agua de ose para esos emprendimientos, con o sin vivienda y 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;	Literal MODIFICADO por Decreto Tarifario de 2018. En estos casos se aplica tarifa de Obra.
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);	
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.;	Algunos ejemplos: renta de espacios, centros de entrenamiento, centros de alto rendimiento, locales utilizados por los clubes deportivos, etc.
t) Shoppings, galerías comerciales y similares. Cada local será considerado como una unidad tenga o no agua dentro del mismo	Este literal es una excepción a la definición general de unidades habitacionales. Cada local se considera como una unidad habitacional, independientemente que tenga o no agua. No son considerados locales los baños o cocinas. En caso de locales unificados, se consideran como un local.

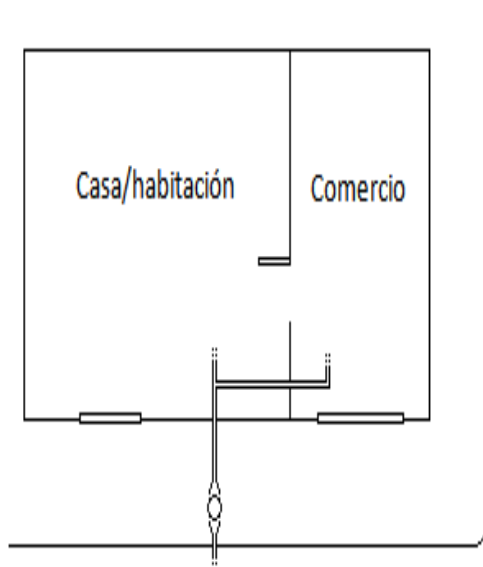
	Si el local está independizado, no se debe considerar como una unidad habitacional.
u) Puestos fijos en vía pública, ya sean individuales o colectivos	

EJEMPLOS

Regula dos situaciones:

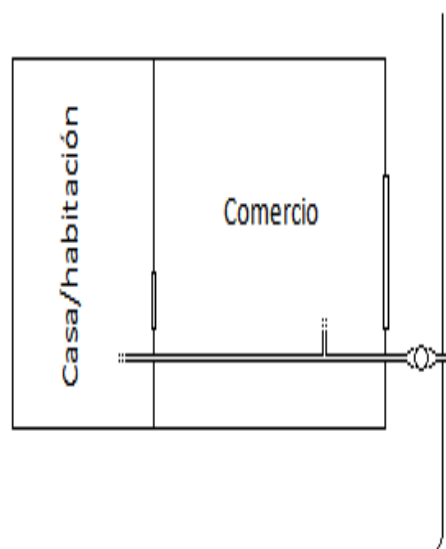
- Casa-habitación con comercio anexado
- Local netamente comercial con vivienda en trastienda

Cuando no cumplen con las condiciones enumeradas en el Artículo 20º (residencia y pequeño comercio)



Casa-habitación con Comercio anexado:

Se aplica Tarifa Comercial una Unidad



Local comercial con vivienda en trastienda:

Se aplica Tarifa Comercial una Unidad

TARIFA DE OBRA Y TARIFA DE OBRA COLECTIVA

RTF Art 18º.- Tarifas comercial y comercial colectiva - literal q

La tarifa comercial y comercial colectiva se aplica a las siguientes situaciones:

- Obras y reformas en general, exceptuando las de Plano Económico (V.P.), mano de obra benévola y de ayuda mutua
- se entenderá como "reformas en general" aquellas que impliquen una ampliación de la superficie construida o remodelaciones en inmuebles deshabitados.



- No estarán comprendidas aquellas situaciones que impliquen meramente un mantenimiento de las instalaciones existentes.
- Por las modificaciones establecidas en el decreto tarifario 2018, en los casos mencionados corresponde la aplicación de la tarifa de Obra.

ACLARACIONES

En el Decreto Tarifario con vigencia 01-01-18 se incorpora la tarifa de obra y de obra colectiva, por lo tanto no se debe aplicar tarifa comercial, sino la tarifa de obra.

- La cantidad de unidades habitacionales para la tarifa de obra debe ser 1
- La cantidad de unidades habitacionales para la tarifa de obra colectiva debe ser mayor a 1

TARIFA ESPECIAL Y ESPECIAL COLECTIVA

RTF - Art 19º. Tarifa especial y Decreto Tarifario

La tarifa especial aplica los precios de la tarifa residencial según la ubicación geográfica del suministro, no quedando incluida en la exoneración del I.V.A.

Procede a solicitud de parte y previa acreditación de los extremos solicitados en cada Caso y se aplica en las siguientes situaciones:

- Es a solicitud de parte interesada
- Debe acreditar todos los requisitos establecidos para cada caso

Si no cumple con estos requisitos, corresponde tarifa comercial.

En caso de ser 1 Unidad Habitacional corresponde tarifa Especial.

En caso de ser más de 1 Unidad Habitacional, corresponde tarifa Especial Colectiva, y deberá cumplir con los requisitos en todas las unidades.

NORMATIVA	ACLARACIONES
a) Asociaciones civiles sin fines de lucro, habilitadas por el Ministerio de Educación y Cultura, que tengan en su objeto principal la realización de actividades de beneficencia, que impliquen la entrega gratuita de bienes o servicios con valor económico a personas carenciadas y que la actividad benéfica se financie con recursos provenientes de instituciones o personas no vinculadas a los receptores de las prestaciones.	Los hogares de ancianos subsidiados y/o regulados por BPS, para acceder a la tarifa Especial, deben cumplir con todos los requisitos establecidos.
b) Personas físicas o jurídicas que presten gratuitamente sus instalaciones deportivas a instituciones oficiales de enseñanza, incluido el Ministerio de Turismo y Deporte	

c) Organizaciones Gremiales obreras y patronales, con personería jurídica y sin fines de lucro y Clubes de organizaciones políticas.	Se deben tener en cuenta todos los requisitos, y no solamente si tiene personería jurídica. En el caso de los Clubes de organizaciones políticas, la Tarifa especial se mantiene en el tiempo y no solamente durante el período electoral.
d) Hogares Religiosos, y Hogares Estudiantiles sin fines comerciales	
e) Obras con permiso municipal de vivienda popular (Plano Económico), mano de obra benévola, ayuda mutua y obras para vivienda unifamiliar habitada sin terminar o paralizada.	Dentro de la mano de obra benévola, se incluye la autoconstrucción.

TARIFA RESIDENCIAL Y PEQUEÑO COMERCIO

NORMATIVA

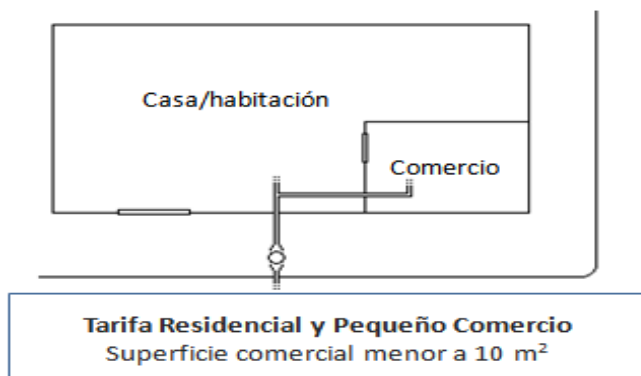
RTF - Art 20º. Tarifa residencial y pequeño comercio

La tarifa residencial y pequeño comercio se aplica a los servicios de agua instalados en predios ocupados por una vivienda con pequeño comercio anexo, que cumplan las condiciones que se detallan a continuación:

- Que la vivienda y el comercio tengan una conexión de agua única;
- Que el titular del servicio de agua resida en la vivienda y sea también el titular del comercio anexo.
- Que la superficie destinada al comercio no exceda los 10 metros cuadrados.
- Que el consumo mensual del servicio no exceda los 15 metros cúbicos mensuales.
- Que O.S.E. verifique mediante inspección correspondiente el cumplimiento de los requisitos establecidos para el otorgamiento del beneficio.

En los meses que el consumo mensual supere el límite de 15 metros cúbicos, el cargo variable por los primeros 15 metros cúbicos será determinado de acuerdo con la tarifa residencial y el correspondiente al excedente de dicho límite de acuerdo a la tarifa comercial, manteniéndose el cargo fijo establecido para la tarifa residencial.

ACLARACIONES





TARIFAS RESIDENCIAL Y COMERCIAL CONCURRENTES

NORMATIVA

RTF - Art 17º. Tarifas residencial y comercial concurrentes

En los casos en que la conexión con medidor general abastece colectivamente a unidades habitacionales con destino residencia y comercio no independizados, se deberá tener en cuenta para la facturación:

a) Más del 50% de las unidades habitacionales destinadas a residencia: se aplica la tarifa residencial colectiva, y

b) Más del 50% de las unidades habitacionales destinadas a comercio: se aplica la Tarifa comercial colectiva.

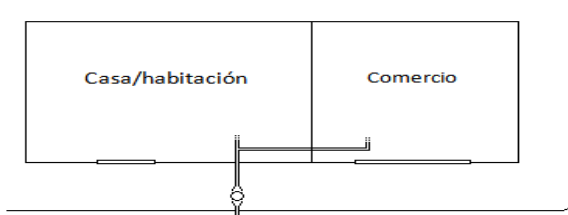
En caso de igualdad en los porcentajes, primará la aplicación de la Tarifa residencial colectiva.

ACLARACIONES

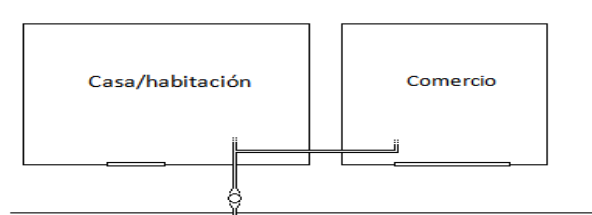
Se aplica en los casos que tienen más de 1 Unidad Habitacional y coexisten los dos usos (comercial y familiar).

Este criterio se aplica en forma independiente al destino de la unidad habitacional por la que ingresa la conexión.

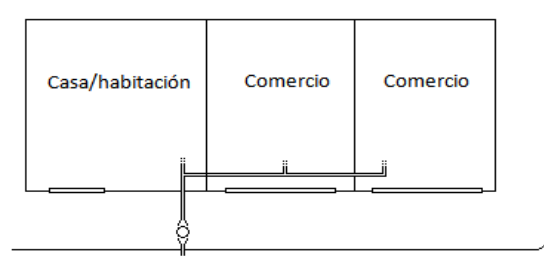
EJEMPLOS



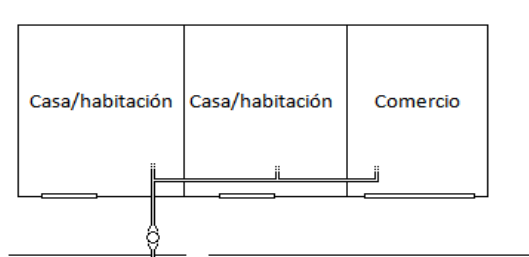
Igualdad de porcentajes de unidades:
Se aplica Tarifa Residencial Colectiva



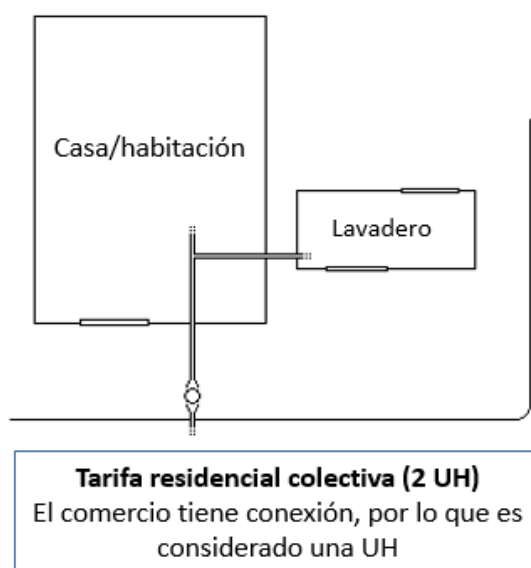
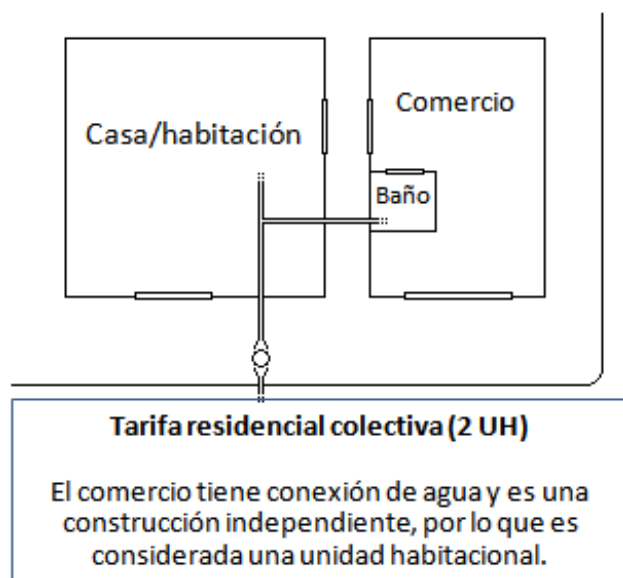
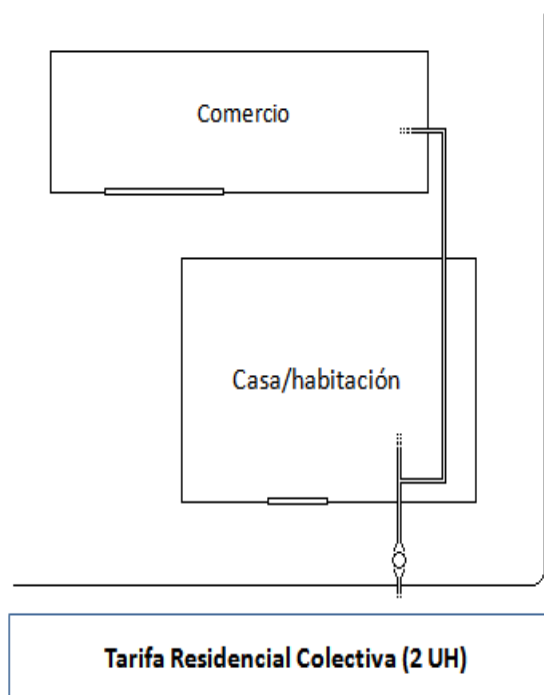
Igualdad de porcentajes de unidades:
Se aplica Tarifa Residencial Colectiva



Más del 50% de Unidades Comercio:
Se aplica Tarifa Comercial Colectiva



Más del 50% de Unidades Residencia:
Se aplica Tarifa Residencial Colectiva



OTRAS TARIFAS CONCURRENTES (EXCEPTO RESIDENCIAL Y COMERCIAL, ESPECIAL Y RESIDENCIAL Y PEQUEÑO COMERCIO)

NORMATIVA

RTF - Art 21º. Interpretación de tarifas concurrentes

En caso de concurrencia de tarifas, excepto los artículos:

- 17 (Unidades habitacionales con destinos residencia y comercio no independizados),
- 19 (Tarifa especial) y

- 20 (Residencia con pequeño comercio)

Se priorizará el destino principal del suministro de acuerdo a lo establecido por O.S.E. Cuando no sea determinable el destino principal, se podrá aplicar, a solicitud de parte y previa prueba documentada de éste, la tarifa económicamente más beneficiosa para el cliente-usuario.

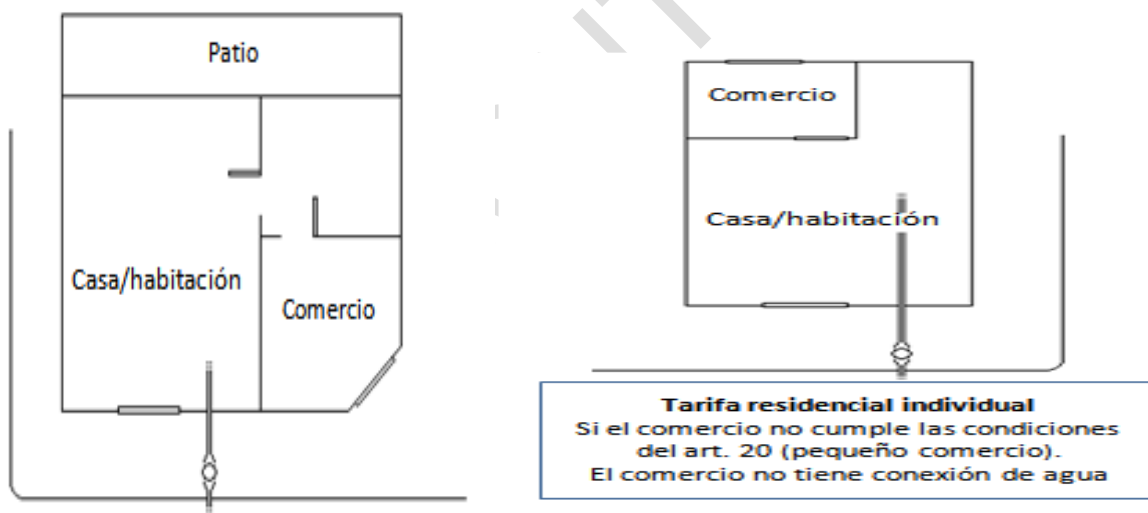
ACLARACIONES

Requisitos de aplicación:

- Que sea 1 uh con destino residencia y comercio
- Que no sea Tarifa Especial
- Que no sea Tarifa Residencial con pequeño comercio.
- Para determinar la tarifa se debe priorizar el destino principal y otorgar la tarifa correspondiente a dicho destino.
- Si no es determinable el destino principal, asignar la tarifa económicamente más beneficiosa para el cliente siempre que:
 - medie solicitud de parte interesada.
 - el cliente proporcione prueba documentada del destino principal del suministro.

Este criterio se aplica en forma independiente al lugar por el que ingrese la conexión

EJEMPLOS



Tarifa del Destino Principal con 1 UH

BENEFICIARIO MIDES

La tarifa bonificada se aplica a los titulares de contratos beneficiarios de planes sociales del Ministerio de Desarrollo Social (MI.DE.S.) reconocidos por O.S.E.

- Los clientes con este beneficio abonan un importe mensual fijo establecido por el Decreto Tarifario, por concepto de cargo fijo y cargo variable de agua y saneamiento, siempre que no supere los 15 m³.
- La bonificación surge de la diferencia entre lo facturado por cargo fijo y cargo variable de agua y saneamiento hasta 15 m³ menos el importe fijo establecido por el Decreto Tarifario.



- Si el consumo mensual supera los 15 m³, el excedente se factura a los valores correspondientes a los bloques de consumo de la tarifa residencial aplicable a Montevideo e Interior, considerando sucesivamente cada precio de bloque de consumo hasta completar el total del metraje leído o estimado.

ACLARACIONES

- El cliente beneficiario Mides no tiene asignado una tarifa específica, sino que es una bonificación asociada al suministro.
- El cliente debe estar asignado en la base de datos Mides que se encuentra en el SGC.
- La dirección del beneficiario en la base de datos, debe coincidir con la dirección del suministro. En caso de no coincidir, el cliente deberá presentar carta del Mides con la dirección actualizada, la cual deberá ser anexada al contrato.
- En caso que exista contrato de agua y de saneamiento, el beneficiario Mides deberá asociarse a los 2 Contratos.

La cantidad de beneficiarios Mides debe ser igual en el contrato de agua y en el contrato de saneamiento.

TARIFA SOCIAL

NORMATIVA

RTF - Art 22º. Tarifa residencial y social bonificadas

La tarifa bonificada se aplica a quienes se encuentran en espacios geográficos catalogados como asentamientos, de acuerdo a la información proporcionada por el Instituto Nacional de Estadística (I.N.E.) y el Ministerio de Vivienda Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente (M.V.O.T.M.A.), a los hogares considerados en situación de vulnerabilidad socio-económica identificados por la Dirección Nacional de Vivienda (DI.NA.VI. – M.V.O.T.M.A.) y a la población catalogada por O.S.E. como perteneciente a un contexto crítico.

BONIFICACIÓN

Los clientes con este beneficio abonan un importe mensual fijo establecido por el Decreto Tarifario, por concepto de cargo fijo y cargo variable de agua y saneamiento, siempre que no supere los 15 m³.

La bonificación surge de la diferencia entre lo facturado por cargo fijo y cargo variable de agua y saneamiento hasta 15 m³ menos el importe fijo establecido por el Decreto Tarifario. Si el consumo mensual supera los 15 m³, el excedente se factura a los valores correspondientes a los bloques de consumo de la tarifa residencial aplicable a Montevideo e Interior, considerando sucesivamente cada precio de bloque de consumo hasta completar el total del metraje leído o estimado.

TARIFA DE JUBILADOS

RTF - Art 23º.- Tarifa jubilado bonificada

El titular de contrato jubilado o pensionista con consumo de hasta 10 metros cúbicos, y que acredite fehacientemente que los ingresos del núcleo familiar provienen exclusivamente de pasividades, y que en conjunto no superan el menor importe de la escala de jubilación del Banco de Previsión Social (B.P.S.).

BONIFICACIÓN

- Para consumos de hasta 10 m³, se bonifica del 100% del cargo fijo y variable de los servicios de agua y saneamiento.



- Los meses en que supere los 10 m³, se factura el consumo excedente de acuerdo a los bloques de consumo según la ubicación geográfica del suministro.

ACLARACIONES

- Se otorga a solicitud de parte
- La cantidad de BPC es establecida por BPS y se informa a través de Memos de la Gerencia correspondiente.

TARIFA REFUGIOS

RTF - Art 24º.- Tarifa refugios bonificada

Los refugios diurnos y nocturnos gestionados por personas físicas o jurídicas públicas o privadas, habilitados por el MI.DE.S., tendrán una bonificación del 30% (treinta por ciento) del importe mensual de la facturación.

Decreto Tarifario – Facturación Bonificada

- c) Los refugios diurnos y nocturnos gestionados por personas físicas o jurídicas públicas o privadas, habilitados por el MIDES, tendrán una bonificación del 30% del importe del cargo fijo y variable de los servicios de agua y saneamiento.

BONIFICACIÓN

Se bonifica el 30% del importe de cargo fijo y variable de los servicios de agua y saneamiento.

TARIFA RURAL

Establece que esta tarifa se aplica a servicios de agua con fin residencial provisto en una localidad rural con gestión participativa de la comunidad.

- **Tarifa rural individual:** Se aplica a aquellos casos en que se ha provisto de conexión y medidor a cada una de las viviendas del poblado, las cuales se facturarán en forma individual. Cada conexión tendrá contrato individual, quedando sujeto a las condiciones generales establecidas en la Reglamentación vigente.
- **Tarifa rural colectiva:** Se aplica a aquellos casos en que la provisión se realiza mediante postes surtidores distribuidos en el poblado, los cuales se facturan teniendo en cuenta el promedio de consumo por vivienda, resultando éste del cociente entre la lectura del medidor general colectivo (que mide el caudal que eroga la perforación) y el total de viviendas del poblado. Además del medidor general, se podrán instalar medidores en cada uno de los postes surtidores, los cuales servirán como contralor ante eventuales pérdidas, o irregularidades en la obtención de la prestación del servicio.

El contrato del servicio colectivo tendrá como titular a un integrante de la población, mientras que los restantes firmarán como garantes del mismo, quedando sujeto a las condiciones generales establecidas en la Reglamentación vigente.

TARIFA INDUSTRIAL

RTF Art 28º.- Tarifa Industrial

La tarifa industrial se aplica a todos los servicios con destino industrial, y a las dependencias de U.T.E., A.N.TEL., A.N.P. y A.N.C.A.P.

ACLARACIONES

- Se aplica en aquellos casos en los que el agua es un insumo para el proceso de producción.

Ejemplos: industrias frigoríficas, mataderos, textiles, papeleras, lácteas, alimenticias, curtiembres, aceites, jabones, bebidas, etc.



TARIFA OFICIAL

RTF Art 28º.- Tarifa Oficial

La tarifa oficial se aplica en las siguientes situaciones:

- a) Entes Autónomos y Servicios Descentralizados, excepto U.T.E., A.N.TEL., A.N.P. y A.N.C.A.P.;
- b) Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial; Organismos de Contralor; Unidades Reguladoras y Personas públicas no estatales;
- c) Intendencias;
- d) Servicios de O.S.E. (autoconsumos), los cuales se facturarán con esta tarifa diferenciándose del resto por el tipo de Segmento (Uso interno);
- e) Embajadas, Consulados y Organismos Internacionales.

TARIFAS SEGÚN LA UBICACIÓN GEOGRÁFICA

El Decreto Tarifario establece distintos precios para las tarifas residenciales según estén ubicadas en:

- Montevideo e Interior excepto Zona Balnearia
- Zona Balnearia
- Zona Balnearia Maldonado

OSE considera **Zona Balnearia** a las siguientes zonas:

En el Departamento de Canelones

- A. Servicios ubicados desde Avda. Italia y Ruta Brigadier General Manuel Oribe y en su extensión hacia el Este y hacia la derecha hasta finalizar la Zona Balnearia de Canelones.
- En la actualidad comprende los Balnearios: Araminda, Atlántida, Bello Horizonte, Barrio Español, Capilla de Cella, Costa Azul, Cuchilla Alta, Estación Atlántida, Estación La Floresta, Fortín Santa Rosa, Guazubirá, Guazubirá Viejo, La Floresta, Las Toscas, Las Vegas Norte, Las Vegas Sur, Los Titanes, Marindia, Neptunia Norte, Neptunia Sur, Parque del Plata Norte, Parque Del Plata, Pinamar Norte, Pinamar Sur, Pinares de Atlántida, Salinas, San Luis, Santa Ana, Soca y Villa Argentina.
- B. Servicios ubicados desde el Empalme de Avda Italia y Ruta Brigadier General Manuel Oribe y en su extensión hacia el Este y hacia la derecha hasta finalizar la Zona Balnearia de Canelones.

Comprende las Localidades: Autódromo, Barra Carrasco, Colinas, Colonia Nicolich, El Pinar Sur, Lagomar Norte, Lagomar Sur, Lomas de Solymar, Lomas Norte, Lomas de Solymar 3, Médanos Norte, Montes Solymar, Parque Miramar, Parque Solymar, Paso Carrasco, Pinar Norte, San Cristóbal, Santa Teresita, Shangrila, San José Carrasco Norte, San José Carrasco Sur, Solymar Norte y Solymar Sur



5. REGISTRO DE REVISIONES

VERSIÓN	FECHA	DETALLE
2	21/10/2019	Se agrega Instructivo de Firma de Contratos solicitados telefónicamente y Aviso para firma de Ley de Datos Personales y Habeas Data Ley N°18331. Pág. 52, 53 y 54. Se actualizo información para solicitud de Contratos Telefónicos Pág. 48 y 52 Se agrega el Grupo: Servicios Nuevos con sus respectivas actividades Pág. 30 Se agregó punto 4.1.30 Definiciones y Ejemplos de Tarifas. Pág. 77
3	21/12/2019	Se actualiza pantallas de ingreso de Adhesión de Facturas por mail Pág. 35 Se actualizo información por Medidores Hurtados y Colocación de Llave de Paso del Usuario Pág. 64