MANUAL DE
RESOLUCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES-OPERATIVOS

Versión 1.2

Diciembre 2017

CONTENIDO

RED DE REFERENTES COMERCIALES OPERATIVOS 4

PRÓLOGO 5

NUESTRO PROPÓSITO 6

MODELO DE ESTRUCTURA DE GESTION DE RECLAMOS COMERCIALES OPERATIVOS 7

LISTADO DE RECLAMOS COMERCIALES OPERATIVOS 12

PROCEDIMIENTOS DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES OPERATIVOS 14

RECLAMACIONES DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTRATOS 14

DATOS ERRÓNEOS DE CONTRATO / ERROR DATOS CONTRATO WEB 14

QUEJAS Y SUGERENCIAS / QUEJAS Y SUGERENCIAS WEB 15

RECLAMOS POR CORTES Y REAPERTURAS FACTURADAS Y NO EJECUTADAS 15

RETRASO DE CONEXIÓN NUEVA / RETRASO DE CONEXIÓN NUEVA (SOCIALES) 16

RETRASO DE EXPEDIENTE 17

SERVICIOS CRUZADOS / SERVICIOS CRUZADOS TFA. SOCIAL 18

SERVICIOS CRUZADOS POR CORTE REALIZADO 21

DENUNCIA NOTIFICACION DE FACTURA VÍA MAIL / DENUNCIA FACTURA NO RECIBIDA POR EMAIL WEB 21

VARIOS / VARIOS (ÁREA SOCIAL) / GC-RECLAMOS DE GGCC Y GOBIERNO 22

RECLAMACIONES DE COBROS E IMPAGADOS 24

CORTE ERRÓNEO 24

MULTAS Y RECARGOS 24

PAGO DOBLE O NO APLICADO 28

RETRASO EN CORTE POR RESCISIÓN DE CONTRATO 29

RETRASO EN REAPERTURA 30

RECLAMACIONES DE LECTURA Y FACTURACIÓN 31

ALTO CONSUMO / ALTO CONSUMO WEB / ALTO CONSUMO (ÁREA SOCIAL) 31

DENUNCIA DE NOTIFICACIÓN DE FACTURAS / DENUNCIA FACTURA NO RECIBIDA EN DOMICILIO WEB / GC-RECLAMO ENVÍO FACT. GOBIERNO 37

CARGOS FIJOS ADICIONAL DOBLES 37

DENUNCIA DE TOMA 38

ENSAYO DE MEDIDOR A SOLICITUD DE CLIENTE 39

ERROR CARGO VARIO 40

ERROR DE LECTURA / ERROR DE LECTURA WEB / ERROR DE LECTURA (ÁREA SOCIAL) 41

ERROR DE TARIFA / ERROR DE TARIFA WEB / ERROR DE TARIFA (ÁREA SOCIAL) 42

ERROR DIÁMETRO CONEXIÓN 43

ERROR EN ESTIMACIÓN / ERROR EN ESTIMACIÓN (ÁREA SOCIAL) 45

ERROR INTERNO DE FACTURACIÓN 47

ERROR UNIDADES HABITACIONALES / ERROR DE UNIDADES (ÁREA SOCIAL) 50

FACTURA CON AJUSTE POR REDONDEO 52

OTROS AJUSTES DE FACTURACIÓN / OTROS AJUSTES DE FACTURACIÓN (ÁREA SOCIAL) / GC-GOBIERNO OTROS AJUSTES DE FACTURACIÓN 53

ACCIONES DENTRO DE LA ACTIVIDAD 54

MODIFICAR DATOS CLIENTE 54

REFACTURACIÓN 64

CARGOS VARIOS 77

COMUNICACIÓN DE SALIDA 79

ENSAYO DE MEDIDOR 82

CAMBIO DE MEDIDOR 91

GENERAR ORDEN DE SERVICIO 92

OTRAS SOLICITUDES 93

ACTIVIDADES RELACIONADAS A CUENTAS QUE PRESENTAN FACTURAS CON CONSUMO ANÓMALO 93

FACTURAR CARGO VARIO POR CAMBIO DE FECHA DE VENCIMIENTO 95

GENERACIÓN DE ALERTAS 98

ACTIVIDAD POR NOTA 99

SOLICITUD DE ACUERDO FINANCIADO TELEFÓNICO / WEB – SOLICITUD ALTA DE ACUERDO 100

VENTA DE AGUA 102

RECLAMOS POR ACCIÓN DE EMPRESA 110

ACTIVIDADES REALCIONADAS A CUENTAS ADHERIDAS A DÉBITO AUTOMÁTICO (FACTURAS EN REMESA) 110

SÍNTESIS ACTIVIDADES Y REGLAMENTACIÓN 115

ANEXOS 117

COMPONENTES A LOS QUE SE APLICA I.V.A 117

LEVANTAMIENTO, COLOCACIÓN Y COMPRA DE MEDIDORES PARA DESCRUZAMIENTO DE SERVICIOS 118

MODELO DE CARTA COMUNICACIÓN CAMBIO DE TARIFA MEMO 23/2013 123

RED DE REFERENTES COMERCIALES OPERATIVOS

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

PRÓLOGO

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

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

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

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

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

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

NUESTRO PROPÓSITO

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

La calidad de nuestro trabajo está fundamentada en tres pilares:

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

MODELO DE ESTRUCTURA DE GESTION DE RECLAMOS COMERCIALES OPERATIVOS

CANALES DE INGRESO

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

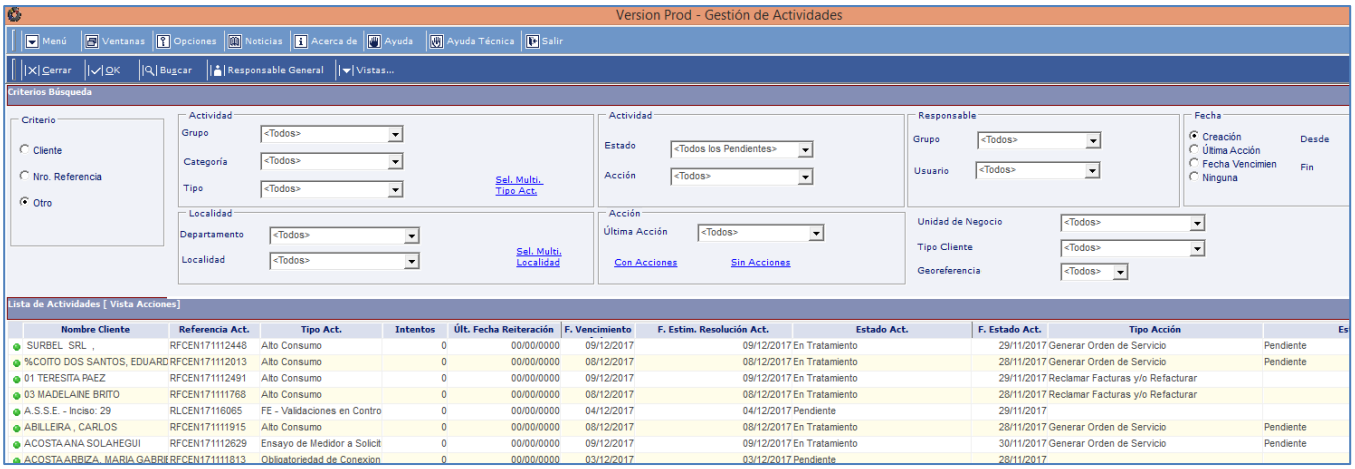
Canales:

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

GESTIÓN DE ACTIVIDADES

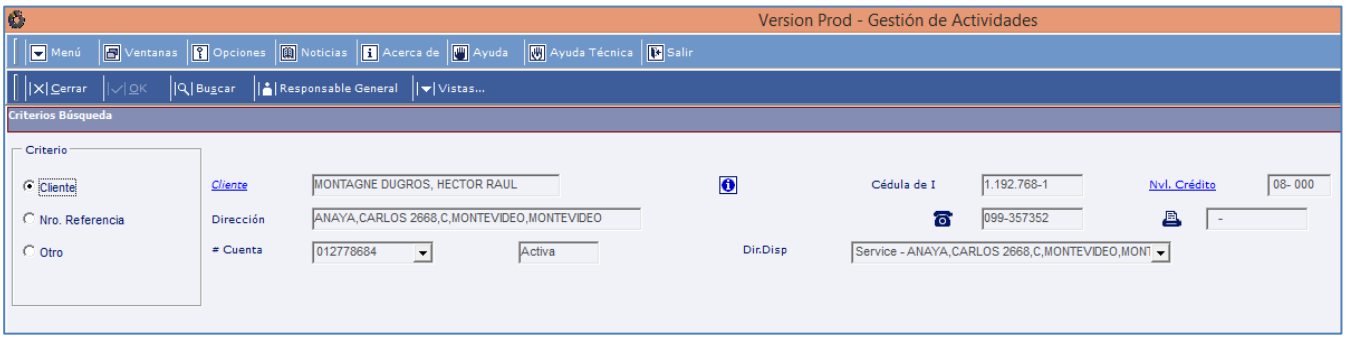
Para consultar las Reclamaciones / Solicitudes ingresadas y para ver el estado en que se encuentran se accede por la opción en el SGC: ***Menú / Gestión de actividades / Gestión de actividades***

Una vez seleccionada se desplegará la siguiente pantalla:

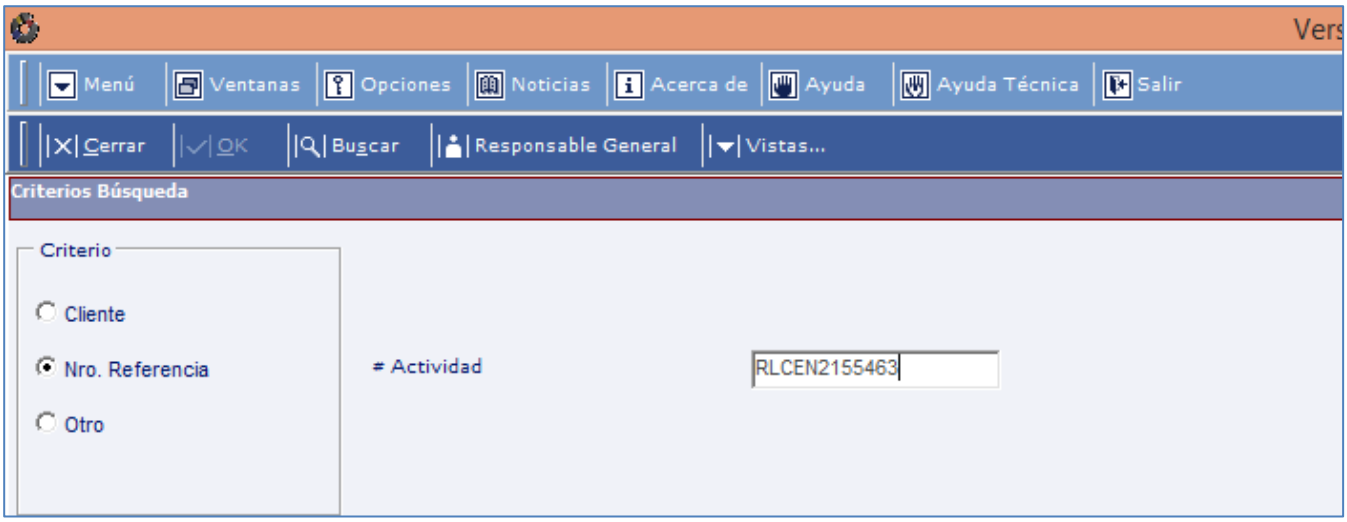


CRITERIOS DE BÚSQUEDA Se encuentran tres opciones de búsqueda para consultar las reclamaciones ingresadas:

1. Por cliente.



2. Por Número de Referencia (actividad).



3. <u>Otro:</u> permite realizar la consulta por:

ACTIVIDAD

a) Grupo:

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

b) Categoría:

- Reclamos
- Solicitudes
- Actividades internas

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

d) Estado:

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

e) Acción:

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

RESPONSABLE

a) Grupo:

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

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

FECHA

- Creación: fecha en que se generó el reclamo.

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

LOCALIDAD

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

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

ACCIÓN

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

UNIDAD DE NEGOCIO

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

TIPO CLIENTE

- Gobierno
- No Gobierno

GEOREFERENCIA

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

LISTADO DE RECLAMOS COMERCIALES OPERATIVOS

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

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

PROCEDIMIENTOS DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES OPERATIVOS

RECLAMACIONES DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTRATOS

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

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

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

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

En caso de imposibilidad de ejecución, verificar los motivos.

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

OPERATIVA SGC:

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

Nombre del reclamo:

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

Descripción:

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

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

Área/as involucrada/as:

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

PROCEDIMIENTO INTERNO:

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

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

OPERATIVA SGC:

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

Nombre del reclamo:

RETRASO DE EXPEDIENTE

Descripción:

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

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

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

Área/as involucrada/as:

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

PROCEDIMIENTO INTERNO:

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

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

OPERATIVA SGC:

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

Nombre del reclamo:

SERVICIOS CRUZADOS / SERVICIOS CRUZADOS TFA. SOCIAL

Descripción:

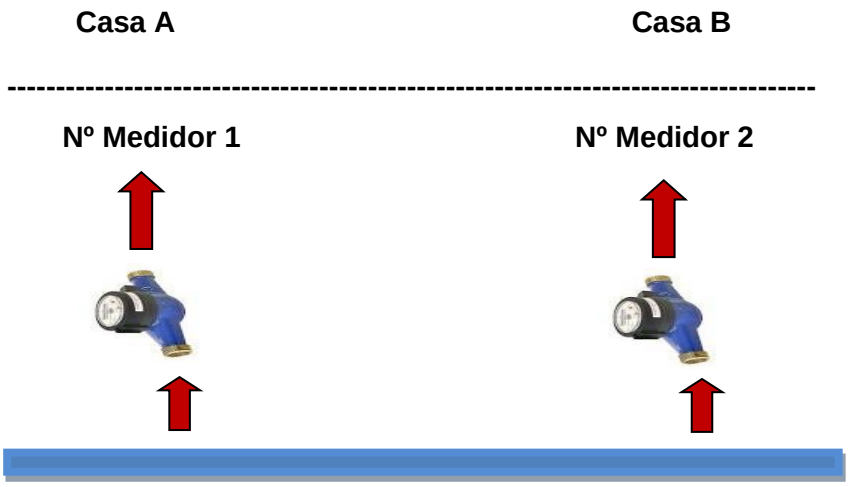
Cliente reclama por servicios, medidores o contratos cruzados.

Área/as involucrada/as:

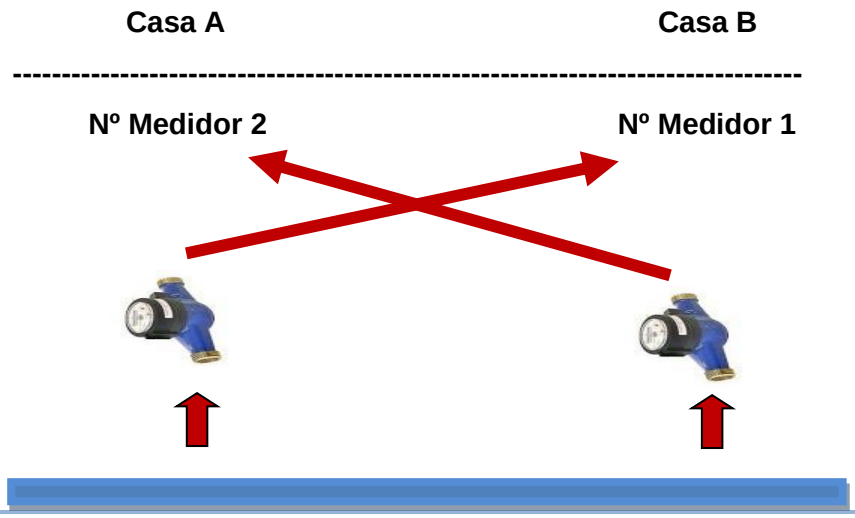
- **Montevideo:** Back Office, Social, Grandes Clientes y Gobierno.
- **Interior:** Oficinas Comerciales-Operativas.

PROCEDIMIENTO INTERNO:

Correcto:



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



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

CASO 2: CONTRATOS CRUZADOS: los contratos están cruzados.

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

Sr. Juan (Casa A)	**Sr. José (Casa B)**
Firma contrato Casa B	**Firma contrato Casa A**

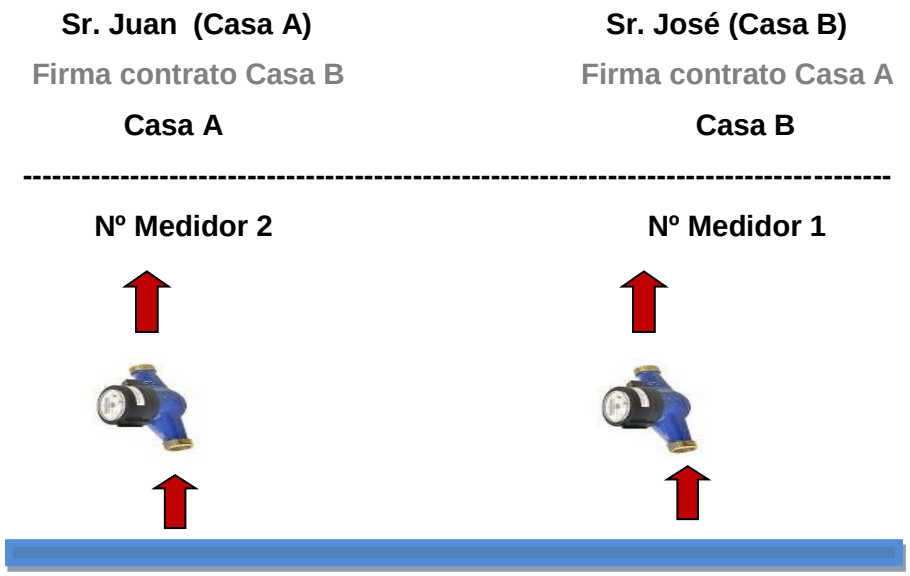
- Se analiza en base al resultado de inspecciones a cada uno de los servicios
- Se cita a los clientes para que firmen nuevos contratos con los datos correctos del suministro.

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

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

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

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



SERVICIOS CON CONEXIÓN CORRECTA

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

OPERATIVA SGC:

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

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

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

PROCEDIMIENTO INTERNO:

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

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

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

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

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

OPERATIVA SGC:

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

Nombre del reclamo:

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

Descripción:

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

Área/as involucrada/as:

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

PROCEDIMIENTO INTERNO:

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

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

OPERATIVA SGC:

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

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

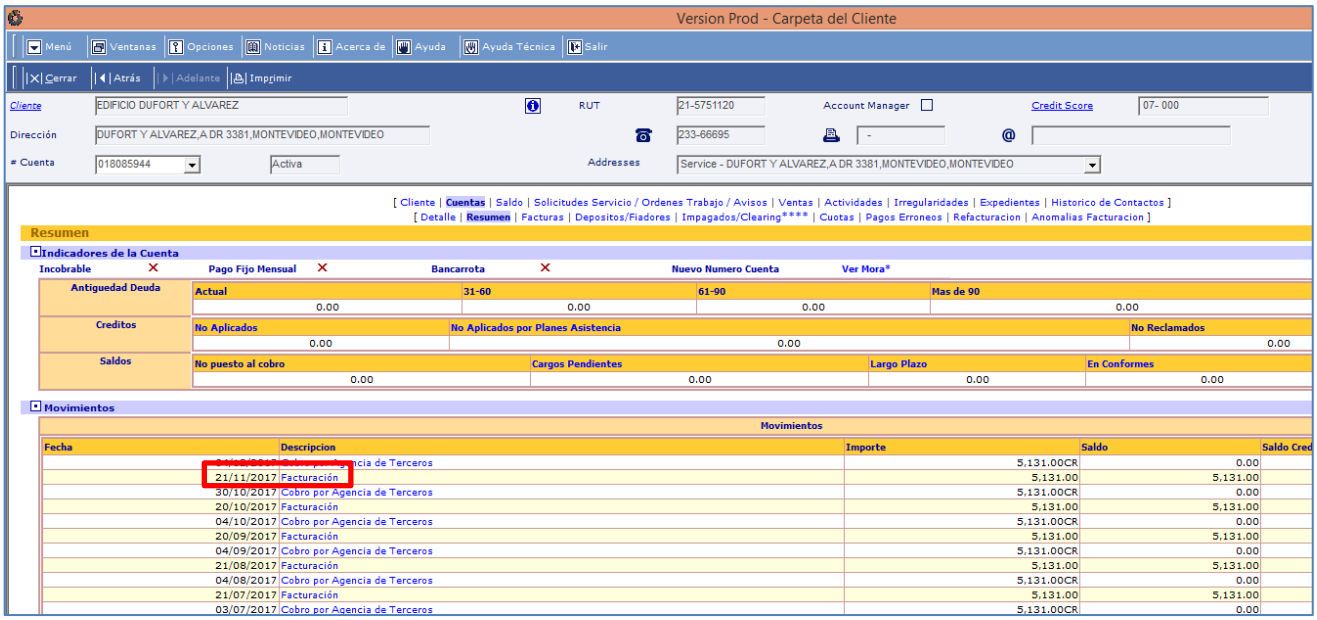
Nombre del reclamo: MULTAS Y RECARGOS
Descripción: Cliente reclama porque se cobraron multas y recargos que no corresponden.
Área/as involucrada/as: • **Montevideo:** Back Office, Social, Grandes Clientes y Gobierno. • **Interior:** Oficinas Comerciales-Operativas.
Documentación requerida:

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

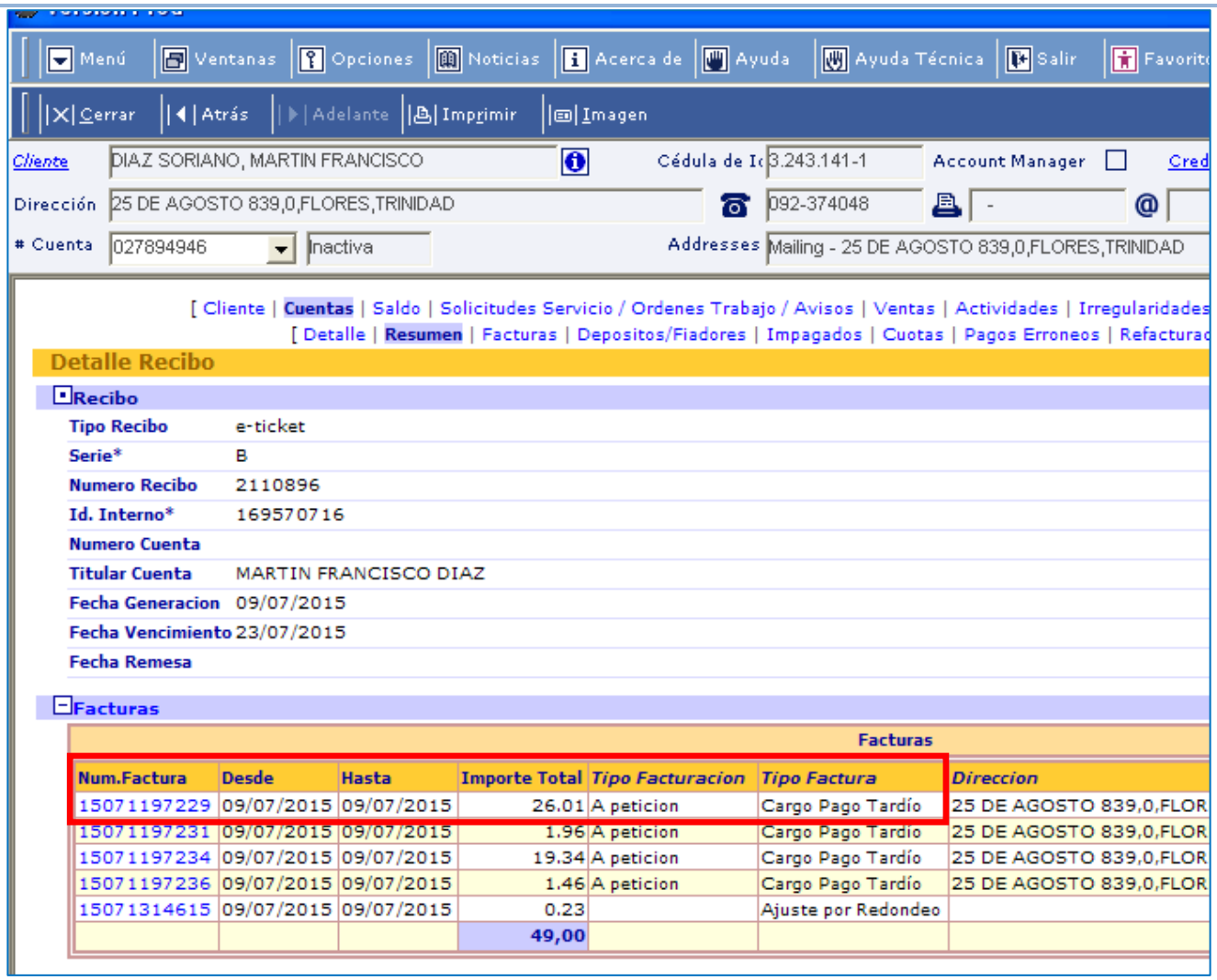
PROCEDIMIENTO INTERNO:

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

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

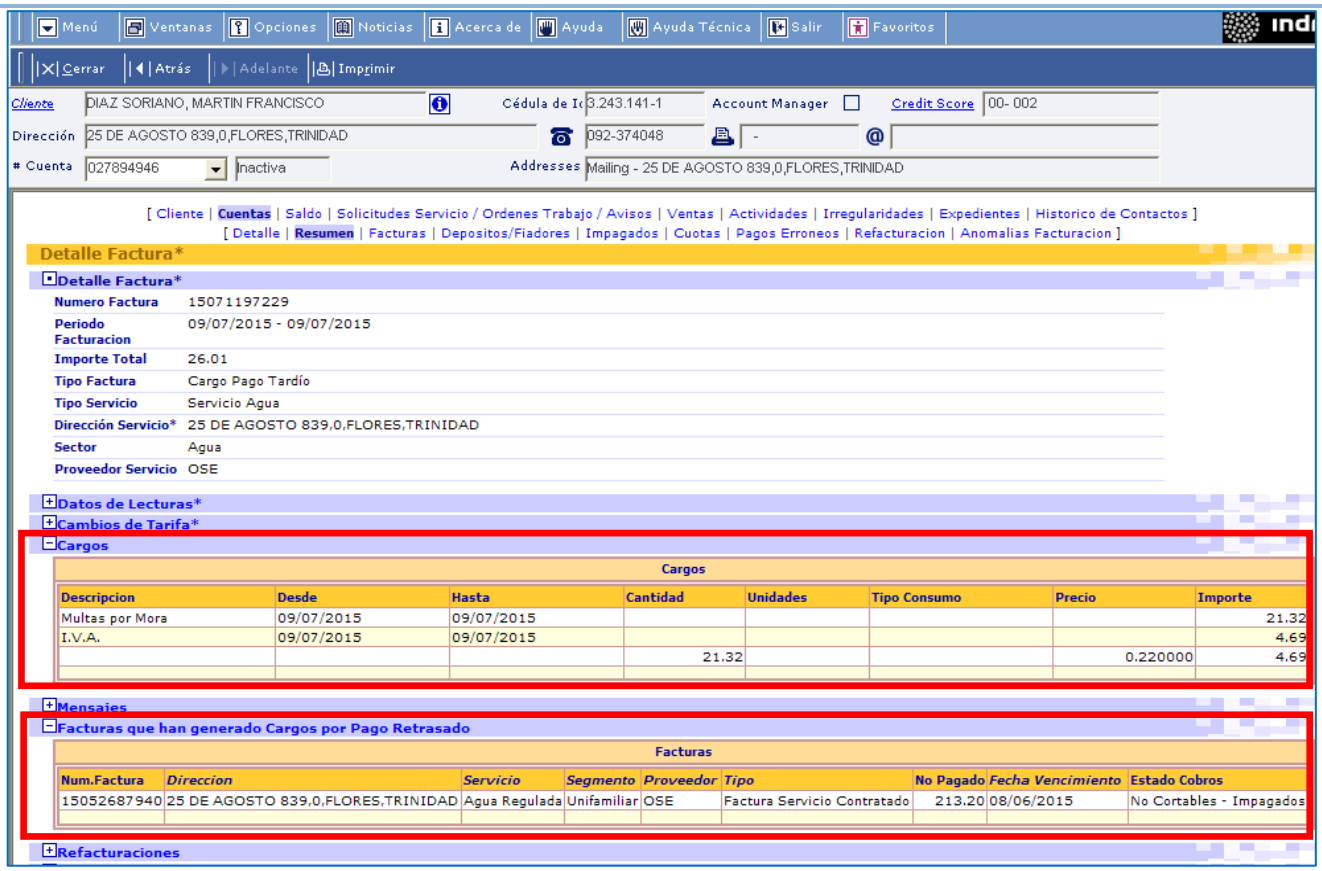


Se clickea en el Núm. Factura que refiere al tipo factura “Cargo Pago Tardío”.



Y en la siguiente pantalla se muestra:

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



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

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

CASO 1) CORRESPONDE COBRAR LAS MULTAS Y RECARGOS:

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

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

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

CASO 2) NO CORRESPONDE COBRAR LAS MULTAS Y RECARGOS:

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

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

OPERATIVA SGC:

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

Nombre del reclamo:

PAGO DOBLE O NO APLICADO

Descripción:

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

Área/as involucrada/as:

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

Documentación requerida :

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

PROCEDIMIENTO INTERNO:

CASO 1) PAGO DOBLE:

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

a) **Figura crédito en la Carpeta del Cliente:** *Resumen / Créditos no aplicados*: Se genera comunicación de salida informando que el crédito está disponible para aplicarse en próxima emisión o que puede presentar nota para devolución del dinero.

b) **Crédito ya fue aplicado en siguiente CFE:** *Resumen*: Se genera comunicación de

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

CASO 2) PAGO NO APLICADO:

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

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

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

OPERATIVA SGC:

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

Nombre del reclamo:

RETRASO EN CORTE POR RESCISIÓN DE CONTRATO

Descripción:

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

Área/as involucrada/as:

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

PROCEDIMIENTO INTERNO:

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

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

OPERATIVA SGC:

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

Nombre del reclamo:

RETRASO EN REAPERTURA

Descripción:

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

Área/as involucrada/as:

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

PROCEDIMIENTO INTERNO:

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

OPERATIVA SGC:

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

Nombre del reclamo:

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

Descripción:

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

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

Área/as involucrada/as:

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

PROCEDIMIENTO INTERNO:

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

CASO 1) LECTURA MAL TOMADA:

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

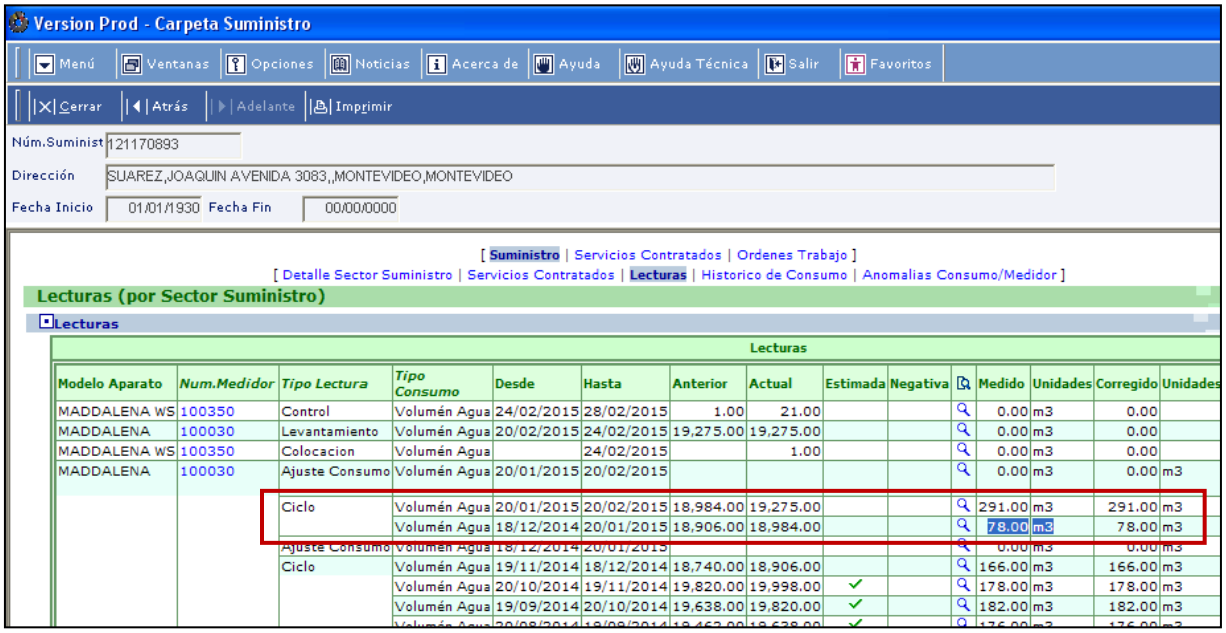
Se analiza el panel de lectura, en el caso de que no tuviéramos aporte del cliente se envía inspección, para determinar si la lectura del toma-consumos es errónea, se refactura ese período, se edita el valor de lectura y se corrige la misma de acuerdo a los días del consumo.

OPERATIVA SGC:

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

b) Lectura mal tomada periodo anterior

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



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

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

OPERATIVA SGC:

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

CASO 2) PÉRDIDAS:

a) Pérdida visible

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

OPERATIVA SGC:

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

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

b) Pérdida invisible

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

RECORDAR:

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

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

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

OPERATIVA SGC:

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

c) Pérdida visible e invisible

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

RECORDAR:

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

consumo real, no aplicar en lecturas estimadas.

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

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

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

OPERATIVA SGC:

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

<u>IMPORTANTE</u>: Motivos por los cuales no es posible realizar el ajuste por pérdida automáticamente:

- **Cambios de nombre**
- **Conexiones Nuevas**

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

d) Pérdidas en medidor

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

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

OPERATIVA SGC:

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

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

CASO 3) AJUSTE POR ESTIMACIÓN POR CONSUMOS ACUMULADOS:

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

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

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

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

OPERATIVA SGC:

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

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

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

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

OPERATIVA SGC:

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

CASO 4) ENSAYOS DE MEDIDOR

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

Se analiza el resultado de ensayo:

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

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

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

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

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

OPERATIVA SGC:

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

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

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

Nombre del reclamo:

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

Descripción:

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

Área/as involucrada/as:

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

PROCEDIMIENTO INTERNO:

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

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

OPERATIVA SGC:

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

Nombre del reclamo:

CARGOS FIJOS ADICIONAL DOBLES

Descripción:

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

Área/as involucrada/as:

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

PROCEDIMIENTO INTERNO:

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

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

OPERATIVA SGC:

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

Nombre del reclamo:

DENUNCIA DE TOMA

Descripción:

Cliente reclama porque no le toman el consumo real.

Área/as involucrada/as:

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

PROCEDIMIENTO INTERNO:

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

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

OPERATIVA SGC:

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

Nombre del reclamo:

ENSAYO DE MEDIDOR A SOLICITUD DE CLIENTE

Descripción:

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

Área/as involucrada/as:

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

Interior: Oficinas Comerciales-Operativas

Procedimiento interno:

Se analiza el resultado de ensayo.

a) Ensayo en Sitio:

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

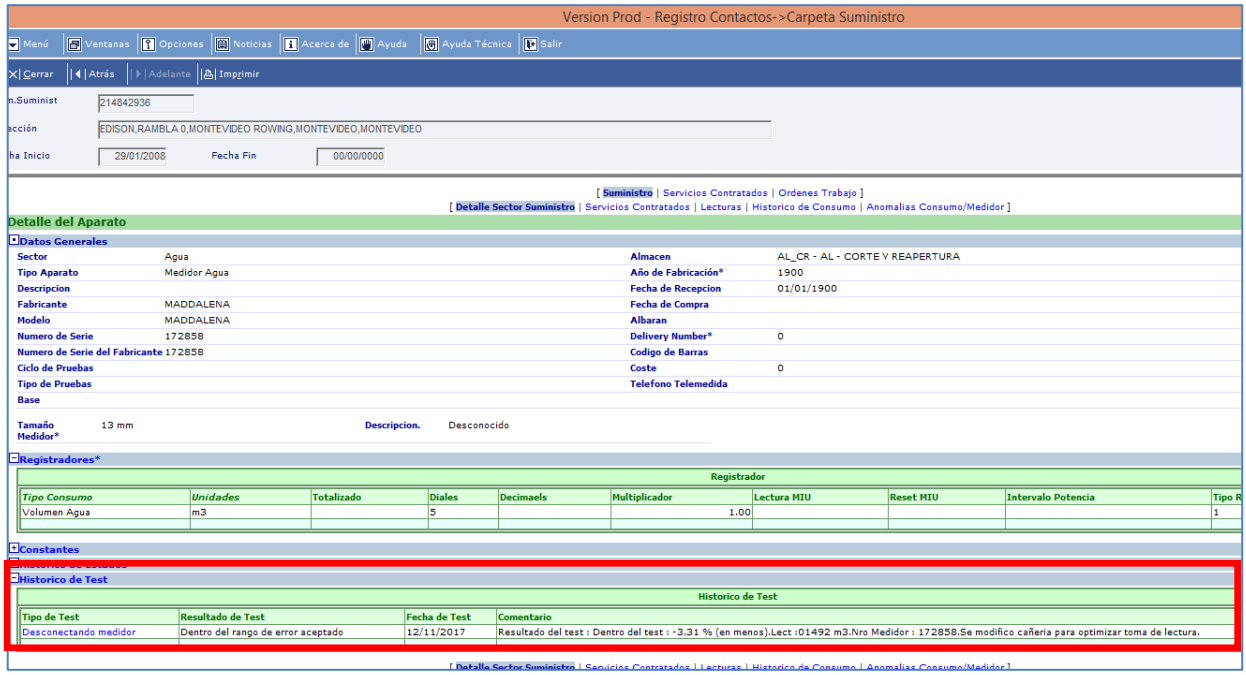
b) Ensayo en Taller:

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

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

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

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



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

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

OPERATIVA SGC:

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

Nombre del reclamo:

<u>ERROR CARGO VARIO</u>

Descripción:

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

Área/as involucrada/as:

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

PROCEDIMIENTO INTERNO:

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

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

OPERATIVA SGC:

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

Nombre del reclamo:

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

Descripción:

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

Área/as involucrada/as:

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

PROCEDIMIENTO INTERNO:

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

OPERATIVA SGC:

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

Nombre del reclamo:

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

Descripción:

Cliente reclama por error en la tarifa.

Área/as involucrada/as:

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

PROCEDIMIENTO INTERNO:

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

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

OPERATIVA SGC:

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

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

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

Nombre del reclamo:

ERROR DIÁMETRO CONEXIÓN

Descripción:

Cliente reclama por error en el tamaño del diámetro facturado.

Área/as involucrada/as:

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

Interior: Oficinas comerciales-operativas.

PROCEDIMIENTO INTERNO:

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

Menú | Ventanas | Opciones | Noticias | Acerca de | Ayuda | Ayuda Técnica | Salir | Favoritos

Cerrar | Atrás | Adelante | Imprimir

Núm.Suministr 18170516

Dirección VEINTICUATRO DE OCTU 28,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO

Fecha Inicio 23/05/2006 Fecha Fin 00/00/0000

Detalle Sector Suministro

Numero Sector Suministro	018170516-01
Sector	Agua
Tipo	Servicio Agua Medida
Estado	Activo
Desregulado	
Fecha Conexion	23/05/2006
Fecha Desconexion	
Exento Desconexion	✓
By-Pass*	✗
Temporal	✗
Segmento	Pequeño Comercio
Oficina	UN - CLIENTES DEL AREA SOCIAL

Puntos de Medida

Puntos de Medida

Punto Medida	Num.Secuencia	Tipo	Descripcion		Estado	Fecha Instalacion	Direccion	Fabricant
1529650	1540	Normal			Activo	24/06/2014	VEINTICUATRO DE OCTU 28,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO	AIMEI

Emplazamiento Aparatos

Equipamiento no Medido*

Beneficiarios MIDES

Zonas Tarifarias

Atributos

Atributos de Agua

Descripcion Atributo	Valor Atributo
Diámetro Conexión	12.5 mm
Unidades Habitacionales	1

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

OPERATIVA SGC:

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

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

cta. 7035017

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

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

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

cta. 6690358

	FACTURO			DEBERIA HABER FACTURADO	
	consumo	tipo	importe	consumo	importe
abril	11	estimado	133,76	24,5	515,915
mayo	38	real	1184,39	24,5	515,915
TOTAL			1318,15		1031,83
AJUSTE	286,32				

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

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

<u>IMPORTANTE:</u> Se factura a promedio en los siguientes casos:

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

OPERATIVA SGC:

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

Nombre del reclamo:

ERROR INTERNO DE FACTURACIÓN

Descripción:

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

Área/as involucrada/as:

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

PROCEDIMIENTO INTERNO:

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

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

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

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

Menú | Ventanas | Opciones | Noticias | Acerca de | Ayuda | Ayuda Técnica | Salir | Favoritos

Cerrar | Atrás | Adelante | Imprimir

Núm.Suministr 93735602

Dirección COTOPAXI, 3480, 39, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

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

[Suministro | Servicios Contratados | Ordenes Trabajo]

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

Detalle Sector Suministro

Detalle Sector Suministro

Numero Sector Suministro	093735602-01
Sector	Agua
Tipo	Servicio Agua Medida
Estado	Activo
Desregulado	
Fecha Conexion	31/07/1987
Fecha Desconexion	
Exento Desconexion	✗
By-Pass*	✗
Temporal	✗
Segmento	Multifamiliar
Oficina	UN - MONTEVIDEO

Puntos de Medida

Puntos de Medida

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

Emplazamiento Aparatos

Equipamiento no Medido*

Menú | Ventanas | Opciones | Noticias | Acerca de | Ayuda | Ayuda Técnica | Salir | Favoritos

Cerrar | Atrás | Adelante | Imprimir

Núm.Suministr 93739547

Dirección ROSAS,JUAN 4525,D,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO

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

[Suministro | Servicios Contratados | Ordenes Trabajo]

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

Detalle Sector Suministro

Detalle Sector Suministro

Numero Sector Suministro	093739547-01
Sector	Agua
Tipo	Servicio Agua Medida
Estado	Activo
Desregulado	
Fecha Conexion	20/03/1987
Fecha Desconexion	
Exento Desconexion	✓
By-Pass*	✗
Temporal	✗
Segmento	Unifamiliar
Oficina	UN - MONTEVIDEO

Puntos de Medida

Puntos de Medida

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

Emplazamiento Aparatos

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

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

Cerrar | Atrás | Adelante | Imprimir

Núm.Suministro 93739547

Dirección ROSAS,JUAN 4525,D,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO

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

[Suministro | Servicios Contratados | Ordenes Trabajo]

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

[Detalle Punto de Medida | Lecturas]

Lecturas (por Punto Medida)

Lecturas

Lecturas

Modelo Aparato	Num.Medidor	Tipo Lectura	Tipo Consumo	Desde	Hasta	Anterior	Actual	Estimada	Negativa		Medido	Unidades	Corregido	Unidades	A Facturar
ARAD DALIA	505120	Ciclo	Volumen Agua	25/02/2015	27/03/2015	3,140.00	3,151.00				11.00	m3	11.00	m3	11.00
			Volumen Agua	23/01/2015	25/02/2015	3,131.00	3,140.00				9.00	m3	9.00	m3	9.00
			Volumen Agua	24/12/2014	23/01/2015	3,126.00	3,131.00				5.00	m3	5.00	m3	5.00
			Volumen Agua	24/11/2014	24/12/2014	3,118.00	3,126.00				8.00	m3	8.00	m3	8.00
		Ajuste Consumo	Perdida de Agua Red Interna	24/11/2014	24/12/2014										2.73
		Ciclo	Volumen Agua	23/10/2014	24/11/2014	3,111.00	3,118.00				7.00	m3	7.00	m3	7.00
			Volumen Agua	24/09/2014	23/10/2014	3,104.00	3,111.00				7.00	m3	7.00	m3	7.00
			Volumen Agua	26/08/2014	24/09/2014	3,097.00	3,104.00				7.00	m3	7.00	m3	7.00
		Ajuste Consumo	Perdida de Agua Red Interna	26/08/2014	24/09/2014										0.35
		Ciclo	Volumen Agua	25/07/2014	26/08/2014	3,089.00	3,097.00				8.00	m3	8.00	m3	8.00
		Ajuste Consumo	Perdida de Agua Red Interna	25/07/2014	26/08/2014										0.46
		Ciclo	Volumen Agua	25/06/2014	25/07/2014	3,082.00	3,089.00				7.00	m3	7.00	m3	7.00
			Volumen Agua	26/05/2014	25/06/2014	3,074.00	3,082.00				8.00	m3	8.00	m3	8.00
			Volumen Agua	28/04/2014	26/05/2014	3,068.00	3,074.00				6.00	m3	6.00	m3	6.00
		Ajuste Consumo	Perdida de Agua Red Interna	28/04/2014	26/05/2014										0.50
		Ciclo	Volumen Agua	27/03/2014	28/04/2014	3,059.00	3,068.00				9.00	m3	9.00	m3	9.00
		Ajuste Consumo	Perdida de Agua Red Interna	27/03/2014	28/04/2014										1.54
		Ciclo	Volumen Agua	25/02/2014	27/03/2014	3,051.00	3,059.00				8.00	m3	8.00	m3	8.00
			Volumen Agua	27/01/2014	25/02/2014	3,042.00	3,051.00				9.00	m3	9.00	m3	9.00
		Ajuste Consumo	Perdida de Agua Red Interna	27/01/2014	25/02/2014										0.31

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

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

Cerrar | Atrás | Adelante | Imprimir

Núm.Suministr 121171149

Dirección SUAREZ,JOAQUIN AVENIDA 2949,,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO

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

Lecturas

Modelo Aparato	Num.Medidor	Tipo Lectura	Tipo Consumo	Desde	Hasta	Anterior	Actual	Estimada	Negativa		Medido	Unidades	Corregido	Unidades	A Facturar	Unidades	Status
TECNOBRAS	003790	Ciclo	Volumen Agua	23/03/2015	22/04/2015	8,622.00						m3					Pendiente
ARAD DALIA	010300	Ciclo	Volumen Agua	23/03/2015	22/04/2015	3,957.00						m3					Pendiente
TECNOBRAS	003790	Ciclo	Volumen Agua	20/02/2015	23/03/2015	8,590.00	8,622.00				32.00	m3	32.00	m3	32.00	m3	Facturada
ARAD DALIA	010300	Ciclo	Volumen Agua	20/02/2015	23/03/2015	3,913.00	3,957.00				44.00	m3	44.00	m3	44.00	m3	Facturada
TECNOBRAS	003790	Ciclo	Volumen Agua	20/01/2015	20/02/2015	8,560.00	8,590.00				30.00	m3	30.00	m3	30.00	m3	Facturada
ARAD DALIA	010300	Ciclo	Volumen Agua	20/01/2015	20/02/2015	3,878.00	3,913.00				35.00	m3	35.00	m3	35.00	m3	Facturada
TECNOBRAS	003790	Ciclo	Volumen Agua	18/12/2014	20/01/2015	8,524.00	8,560.00				36.00	m3	36.00	m3	36.00	m3	Facturada
ARAD DALIA	010300	Ciclo	Volumen Agua	18/12/2014	20/01/2015	3,836.00	3,878.00				42.00	m3	42.00	m3	42.00	m3	Facturada
TECNOBRAS	003790	Ciclo	Volumen Agua	19/11/2014	18/12/2014	8,489.00	8,524.00				35.00	m3	35.00	m3	35.00	m3	Facturada
ARAD DALIA	010300	Ciclo	Volumen Agua	19/11/2014	18/12/2014	3,798.00	3,836.00				38.00	m3	38.00	m3	38.00	m3	Facturada
TECNOBRAS	003790	Ciclo	Volumen Agua	20/10/2014	19/11/2014	8,452.00	8,489.00				37.00	m3	37.00	m3	37.00	m3	Facturada
ARAD DALIA	010300	Ciclo	Volumen Agua	20/10/2014	19/11/2014	3,757.00	3,798.00				41.00	m3	41.00	m3	41.00	m3	Facturada
TECNOBRAS	003790	Ciclo	Volumen Agua	19/09/2014	20/10/2014	8,422.00	8,452.00				30.00	m3	30.00	m3	30.00	m3	Facturada
ARAD DALIA	010300	Ciclo	Volumen Agua	19/09/2014	20/10/2014	3,720.00	3,757.00				37.00	m3	37.00	m3	37.00	m3	Facturada
TECNOBRAS	003790	Ciclo	Volumen Agua	20/08/2014	19/09/2014	8,390.00	8,422.00				32.00	m3	32.00	m3	32.00	m3	Facturada
ARAD DALIA	010300	Ciclo	Volumen Agua	20/08/2014	19/09/2014	3,684.00	3,720.00				36.00	m3	36.00	m3	36.00	m3	Facturada
TECNOBRAS	003790	Ciclo	Volumen Agua	22/07/2014	20/08/2014	8,359.00	8,390.00				31.00	m3	31.00	m3	31.00	m3	Facturada
ARAD DALIA	010300	Ciclo	Volumen Agua	22/07/2014	20/08/2014	3,647.00	3,684.00				37.00	m3	37.00	m3	37.00	m3	Facturada
TECNOBRAS	003790	Ciclo	Volumen Agua	20/06/2014	22/07/2014	8,324.00	8,359.00				35.00	m3	35.00	m3	35.00	m3	Facturada
ARAD DALIA	010300	Ciclo	Volumen Agua	20/06/2014	22/07/2014	3,605.00	3,647.00				42.00	m3	42.00	m3	42.00	m3	Facturada

Estimacion Consumo Promedio Anual

Consumo Promedio Anual

Sector Suministro	Punto de Medida	Num Medidor	Tipo de Consumo	Unidades	Consumo	Consumo Verano	Consumo Invierno
121171149-01	1730147	003790	Volumen Agua	m3	38.20	37.00	30.24
121171149-01	1725438	010300	Volumen Agua	m3	44.10	45.19	37.03

OPERATIVA SGC:

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

Nombre del reclamo:

ERROR UNIDADES HABITACIONALES / ERROR DE UNIDADES (ÁREA SOCIAL)

Descripción:

Cliente reclama porque tiene un error en las unidades facturadas.

Área/as involucrada/as:

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

PROCEDIMIENTO INTERNO:

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

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

Acciones en la cuenta madre:

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

OPERATIVA SGC:

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

CASO 2) POR ERROR DE UNIDADES:

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

inspecciones resueltas Imposibles.

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

OPERATIVA SGC:

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

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

Nombre del reclamo:

FACTURA CON AJUSTE POR REDONDEO

Descripción:

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

Área/as involucrada/as:

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

PROCEDIMIENTO INTERNO:

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

OPERATIVA SGC:

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

Nombre del reclamo: OTROS AJUSTES DE FACTURACIÓN / OTROS AJUSTES DE FACTURACIÓN (ÁREA SOCIAL) / GC-GOBIERNO OTROS AJUSTES DE FACTURACIÓN
Descripción: Cliente reclama por un motivo de facturación que no se encuentra comprendido en las tipologías de actividades disponibles. Si bien esta tipología existe, se solicita en lo posible evitar su uso ya que la mayoría de los motivos están contemplados en los diferentes reclamos.
Área/as involucrada/as: • **Montevideo:** Back Office, Social, Grandes Clientes y Gobierno. • **Interior:** Oficinas Comerciales-Operativas.
PROCEDIMIENTO INTERNO: Se analiza dependiendo del motivo del reclamo, Carpeta del Cliente, Panel de Lectura, entre otros. ***OPERATIVA SGC:*** *Menú / Gestión de actividades / Tipo actividad: Otros ajustes de facturación /* ***Definir acción:*** *marcar la acción correspondiente /* ***Comunicación de salida:*** *informar al cliente las acciones realizadas /* ***Resolver la actividad****: Procedente o No Procedente.*

ACCIONES DENTRO DE LA ACTIVIDAD

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

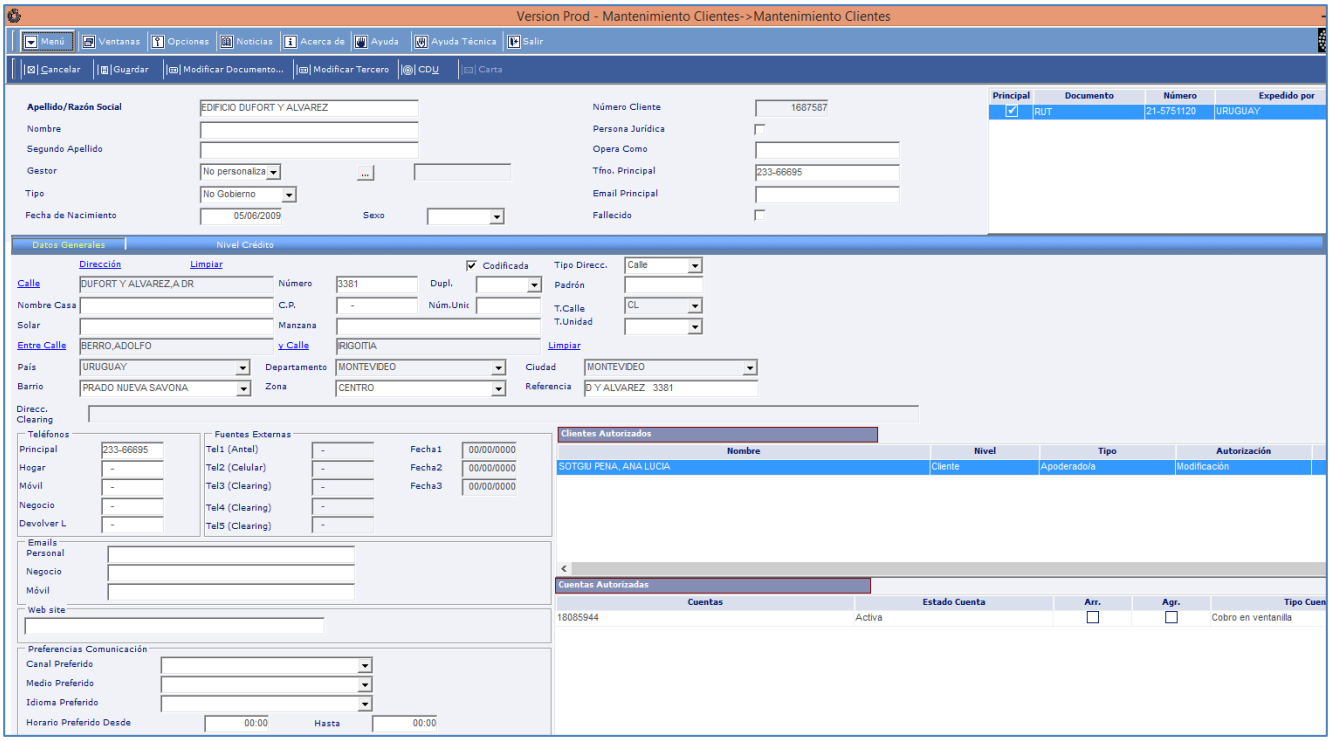
MODIFICAR DATOS CLIENTE

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

Datos que se pueden modificar:

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

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

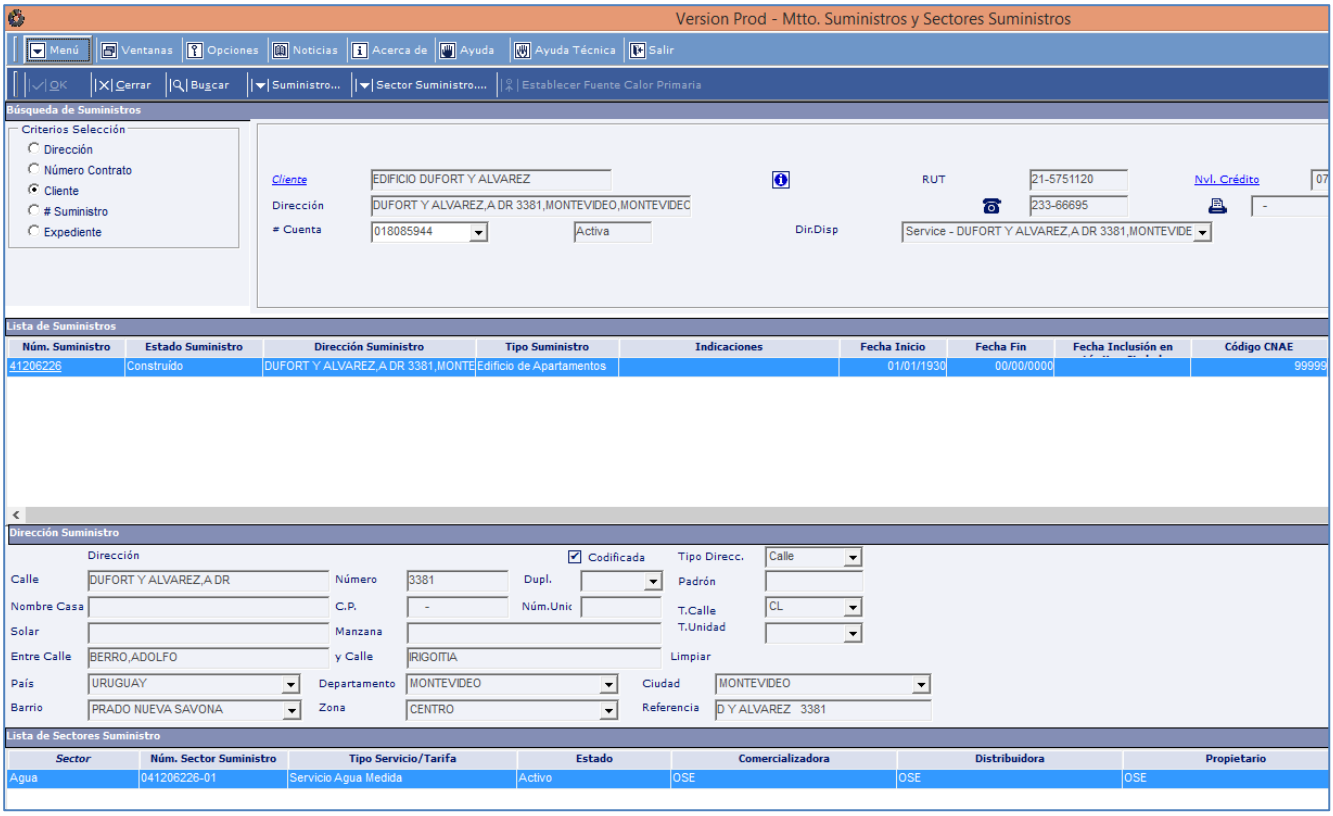


Si la actividad que estamos resolviendo no tiene asociada la acción Modificar datos cliente y fuera necesario acceder por fuera de la misma se ingresa por: *Menú / Cliente / Mantenimiento clientes / Modificar cliente.*

MODIFICAR SUMINISTRO / S. SUMINISTRO

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

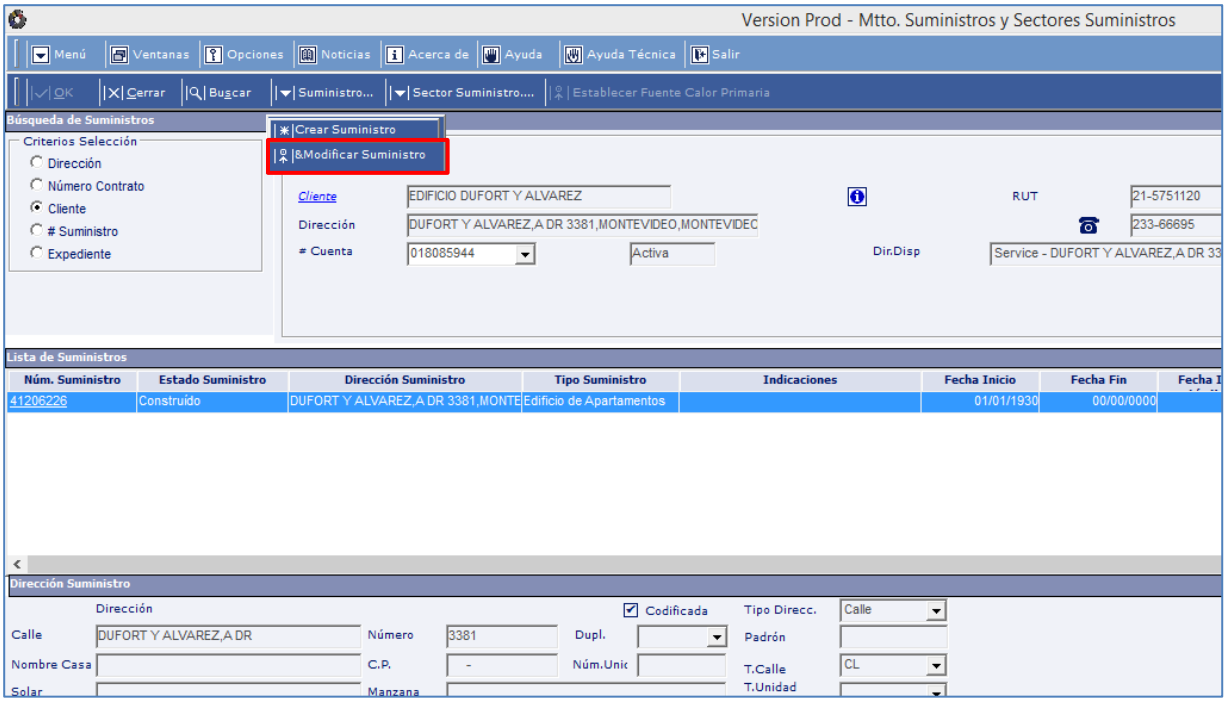
Al definir la acción Modificar suministro / s. suministro lleva a la siguiente pantalla:



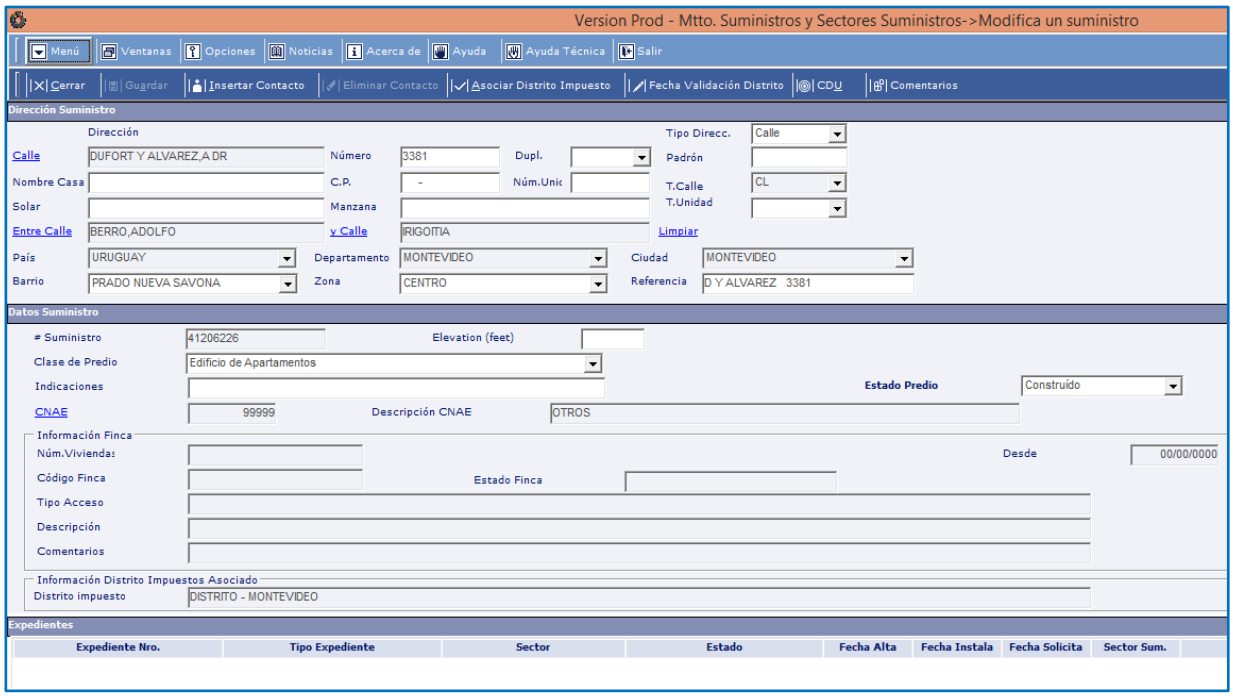
a) Modificar datos del suministro. Esta opción habilita a modificar los siguientes datos:

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

Se accede por: *Suministro / Modificar suministro:*



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

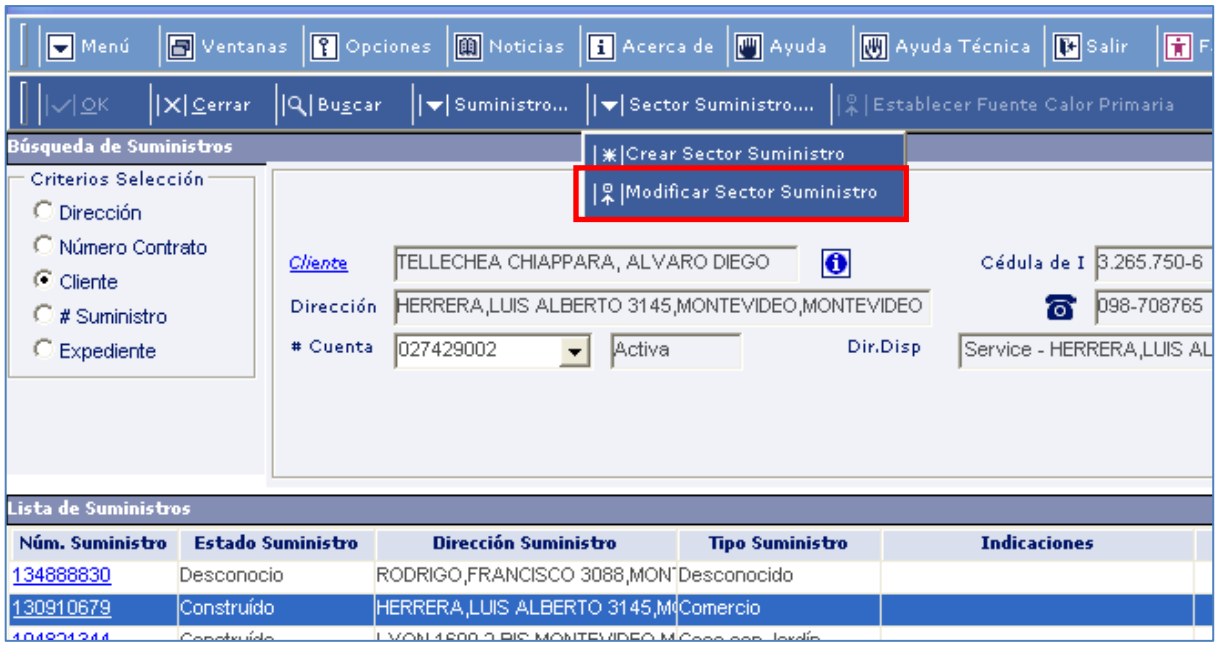


b) Modificar datos del sector suministro. Esta opción habilita a modificar los siguientes datos:

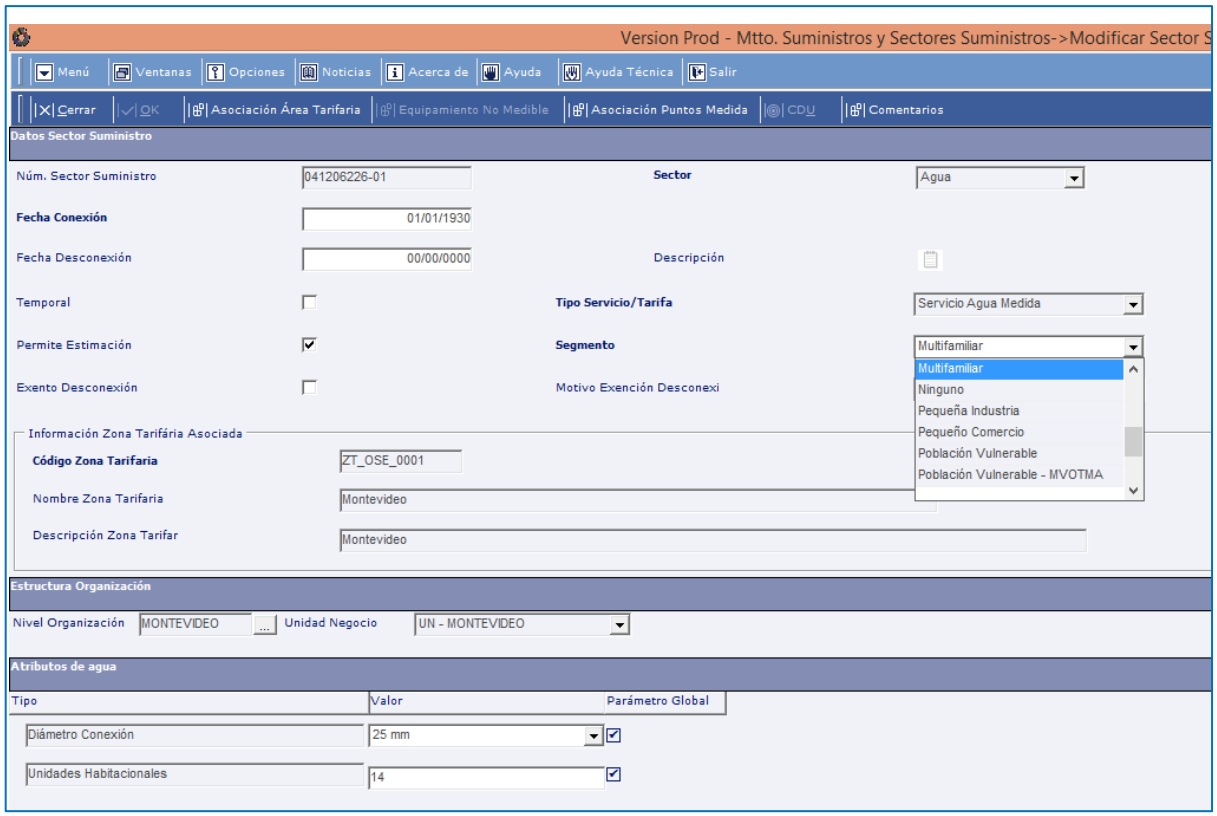
- Segmento
- Diámetro

⌦ Unidades

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



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

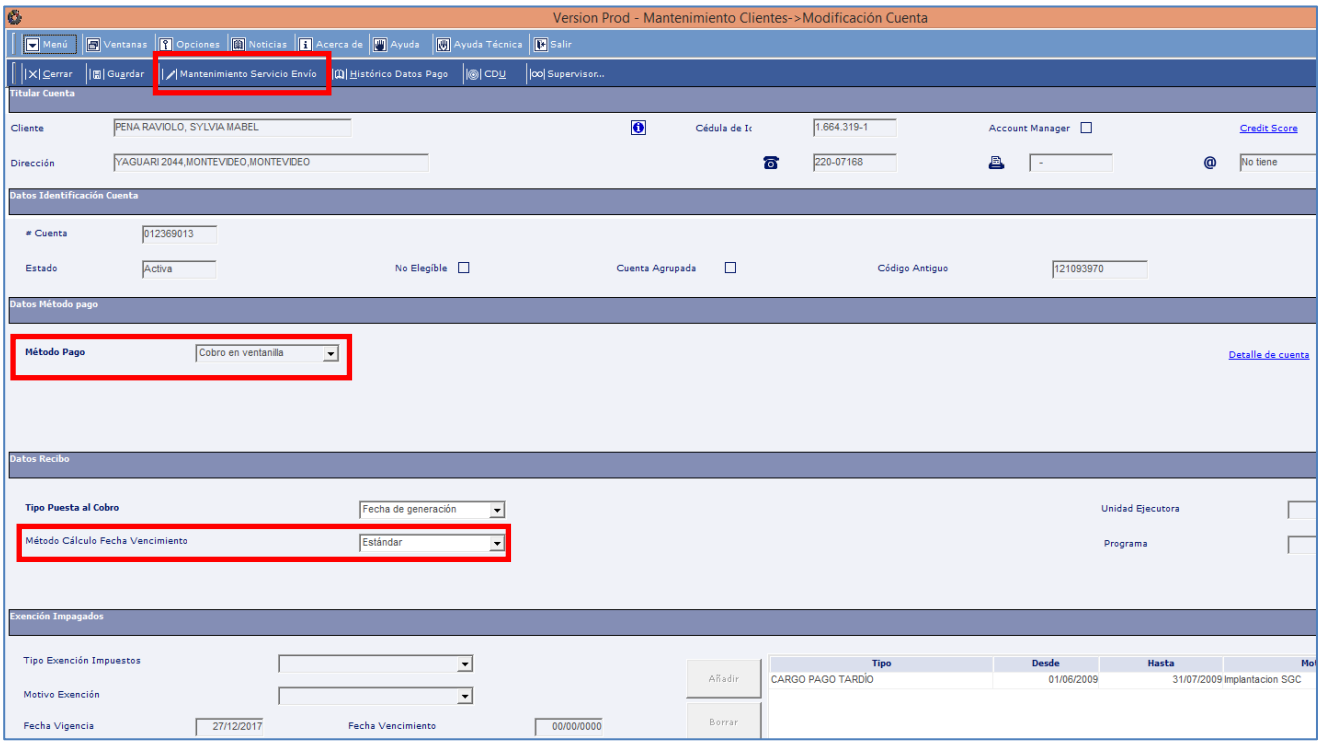


Si la actividad que estamos resolviendo no tiene asociada la acción Modificar Suministro / S. Suministro y fuera necesario acceder por fuera de la misma se ingresa por: *Menú / Gestión Instalaciones / Mtto. Suministros y Sectores Suministros.*

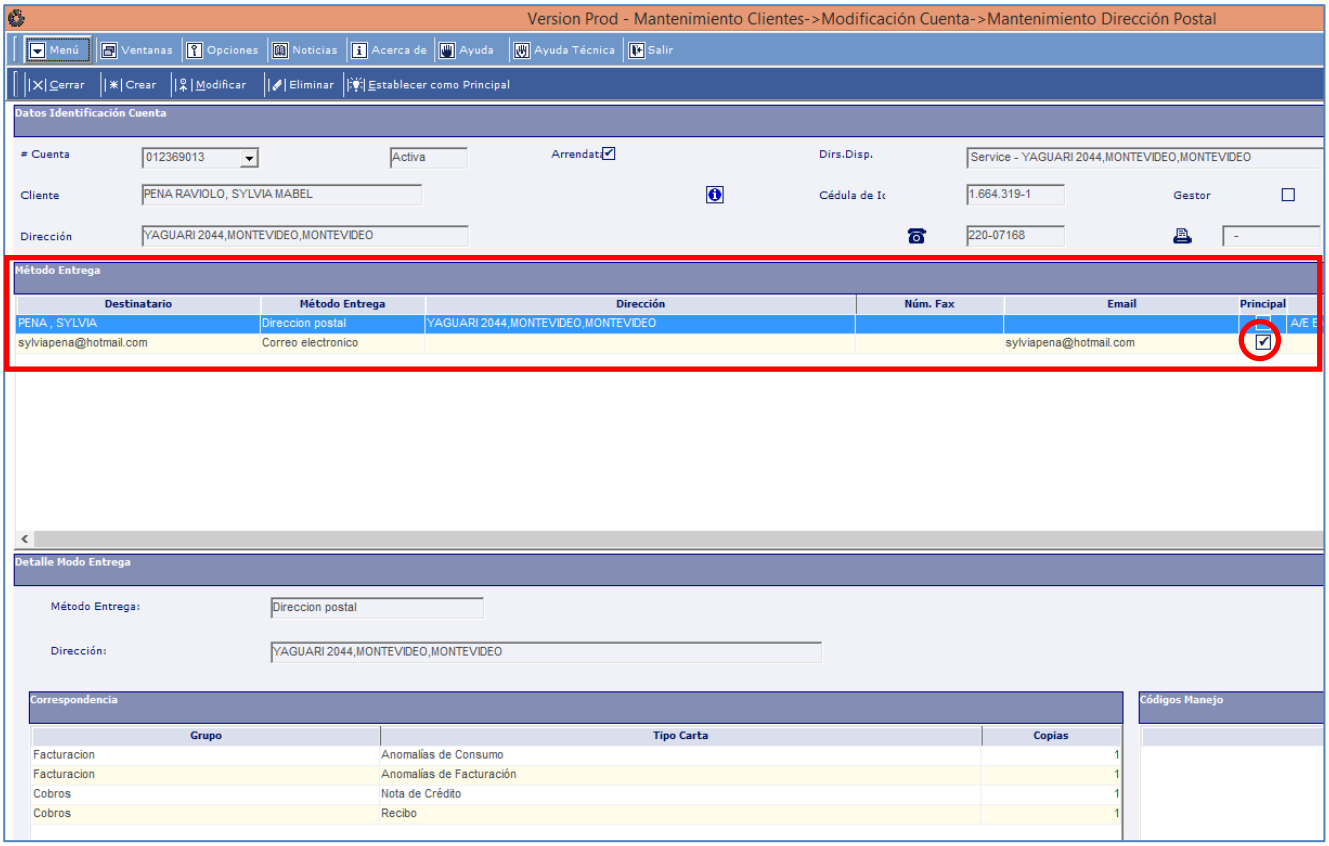
MODIFICACIÓN DATOS CUENTA

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

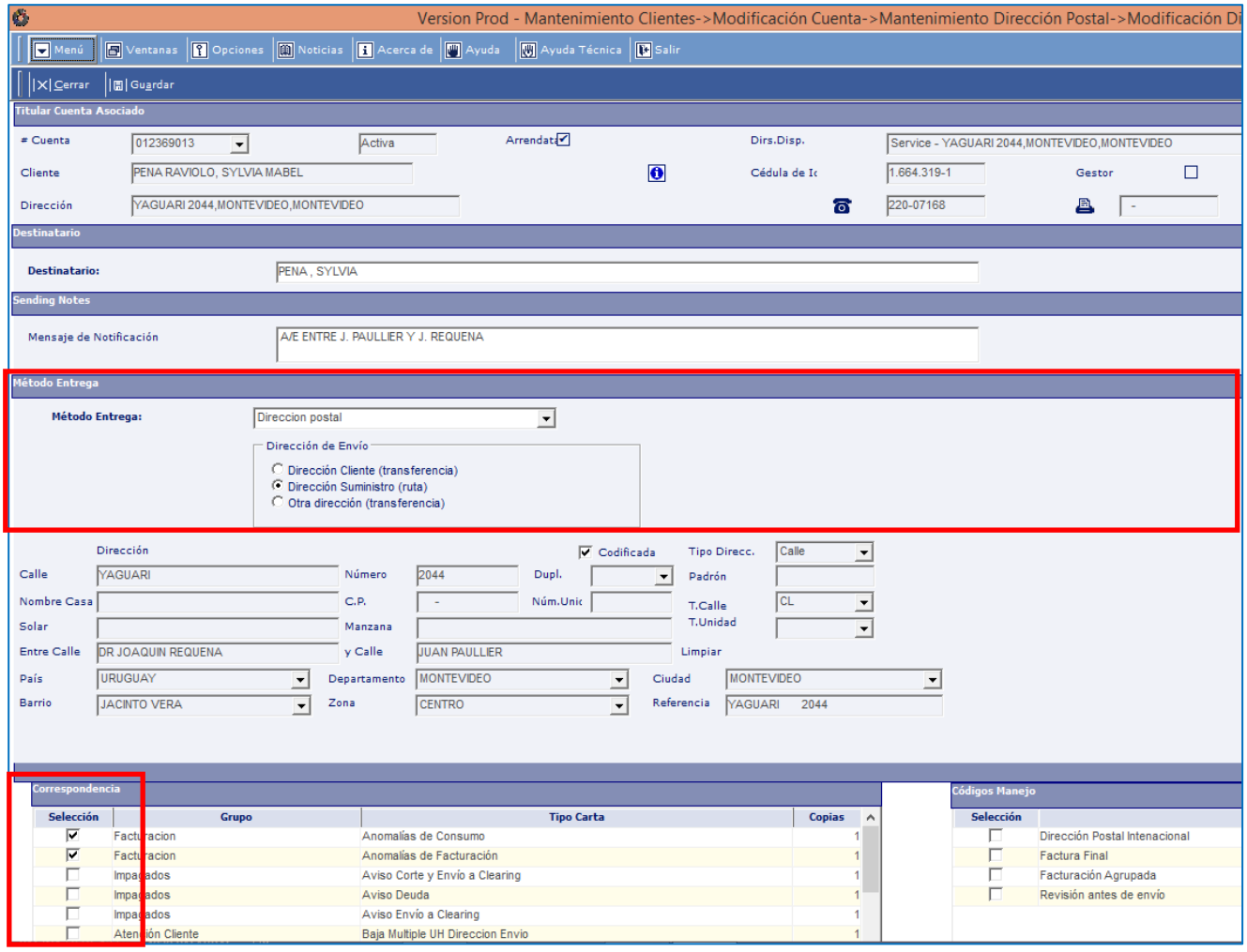
- ✓ La dirección de envío del cliente
- ✓ La fecha de vencimiento de la factura
- ✓ El método de pago (en ventanilla o por débito automático).



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

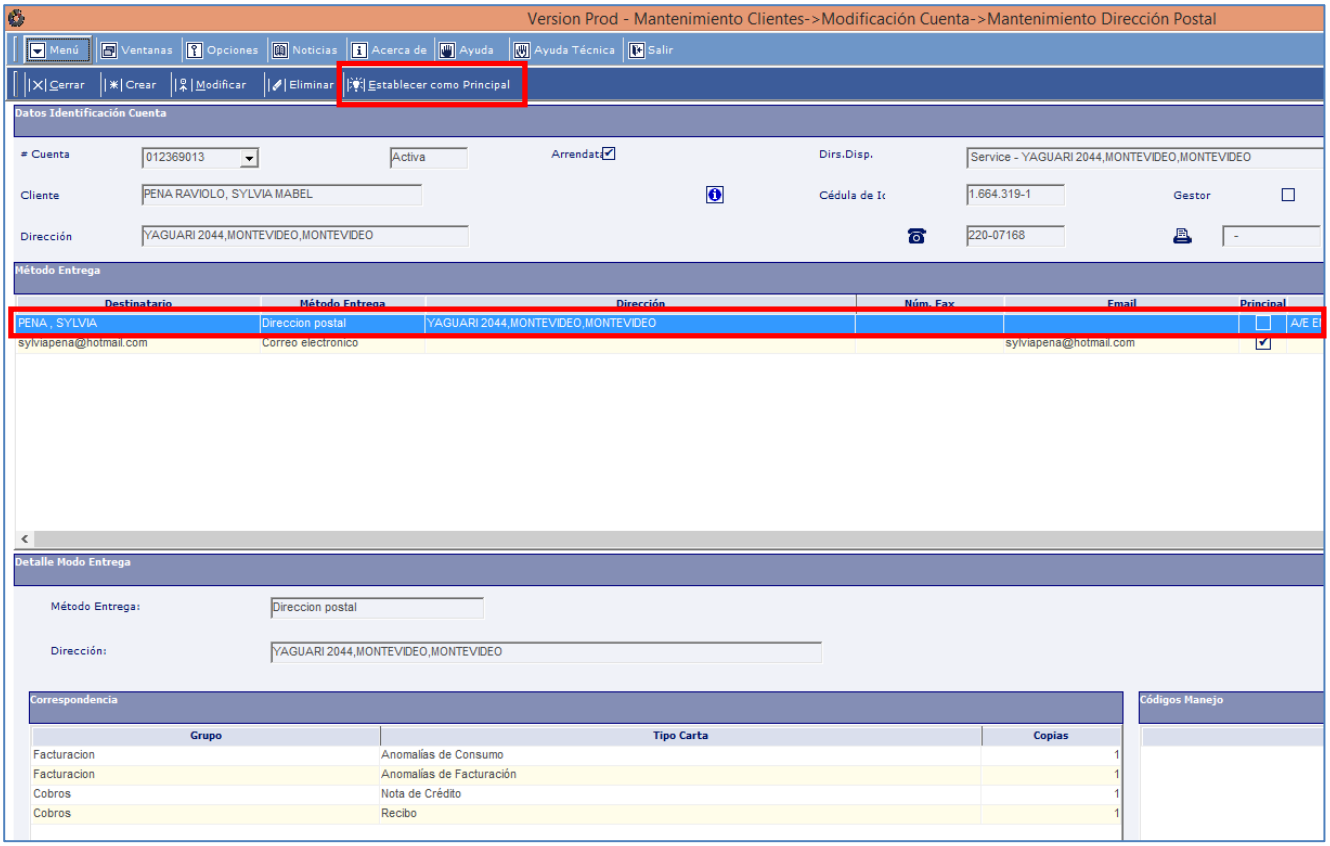


En caso de ser necesario ingresar una nueva dirección o modificar la existente se accederá por los botones *Crear* o *Modificar* respectivamente y se ingresará la nueva dirección.



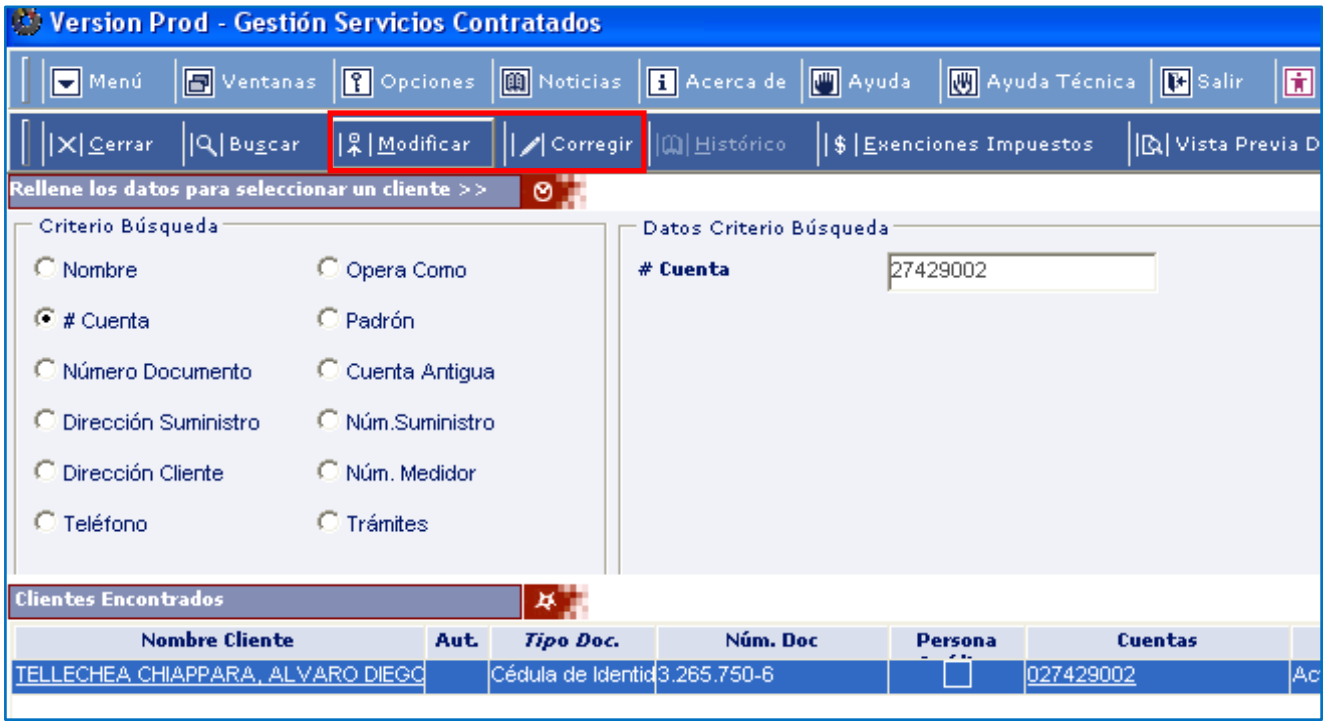
IMPORTANTE: Recordar marcar en Correspondencia todos los documentos asociados al envío.

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

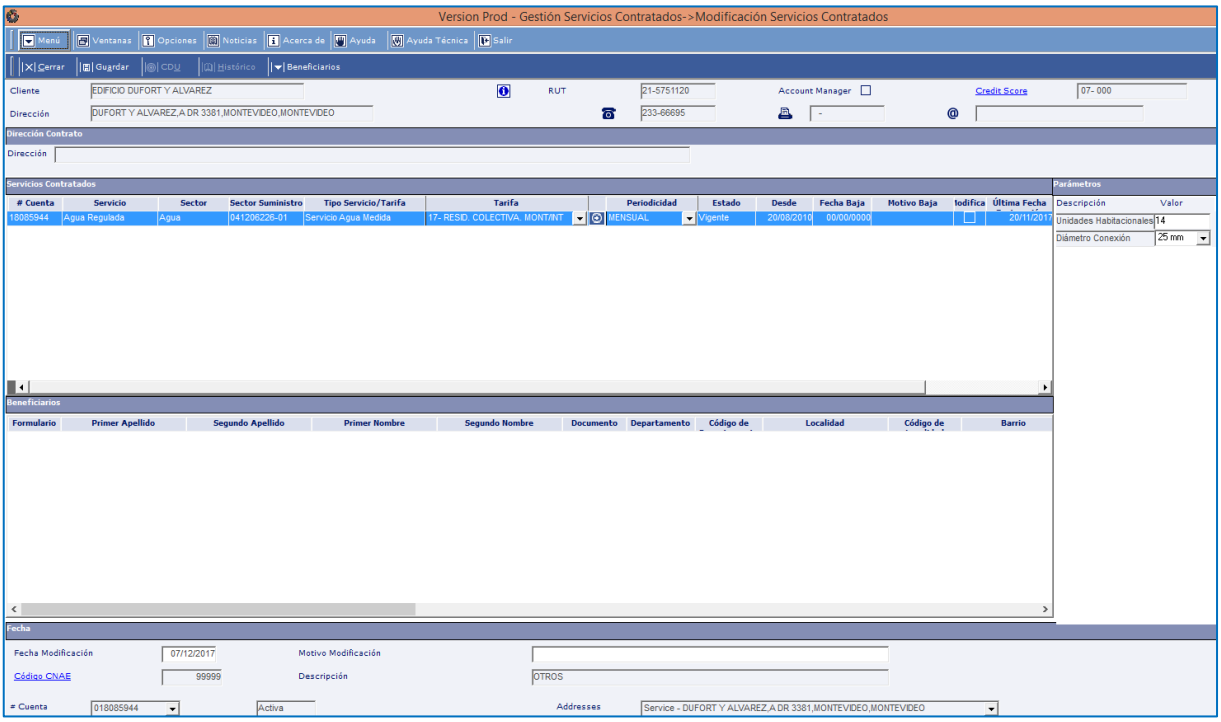


MODIFICACIÓN DATOS CONTRATO

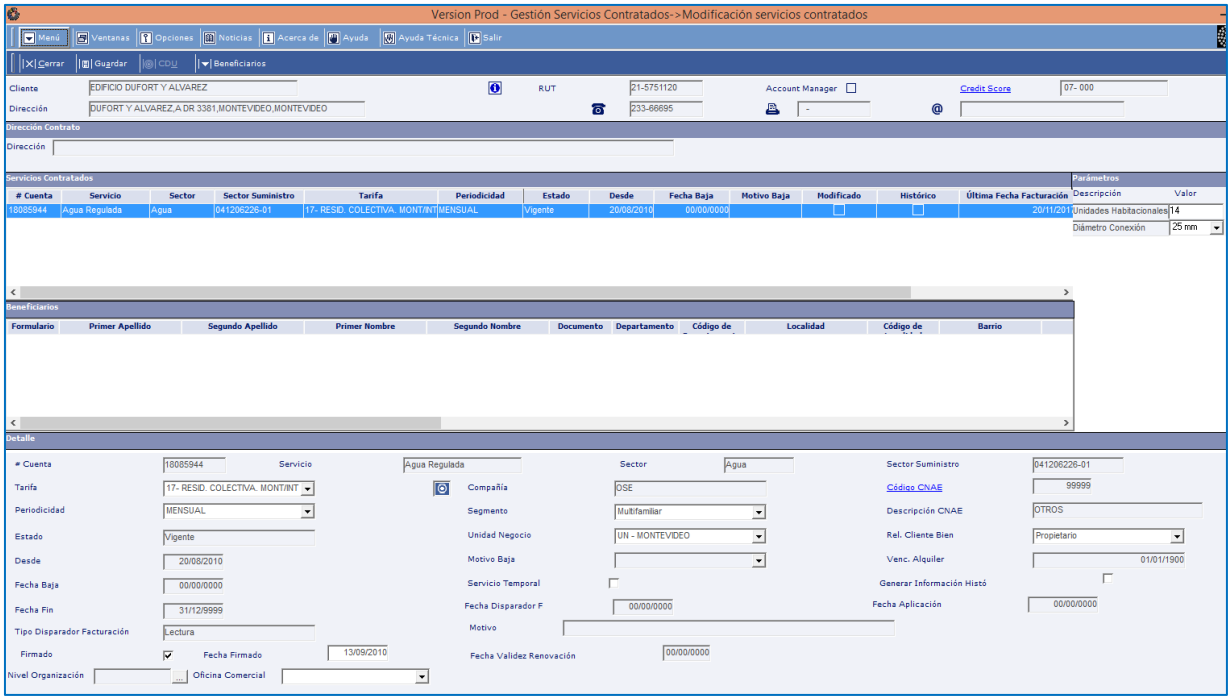
Esta acción lleva al panel de Mantenimiento de Contratos. Allí es posible modificar o corregir el contrato.



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



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



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

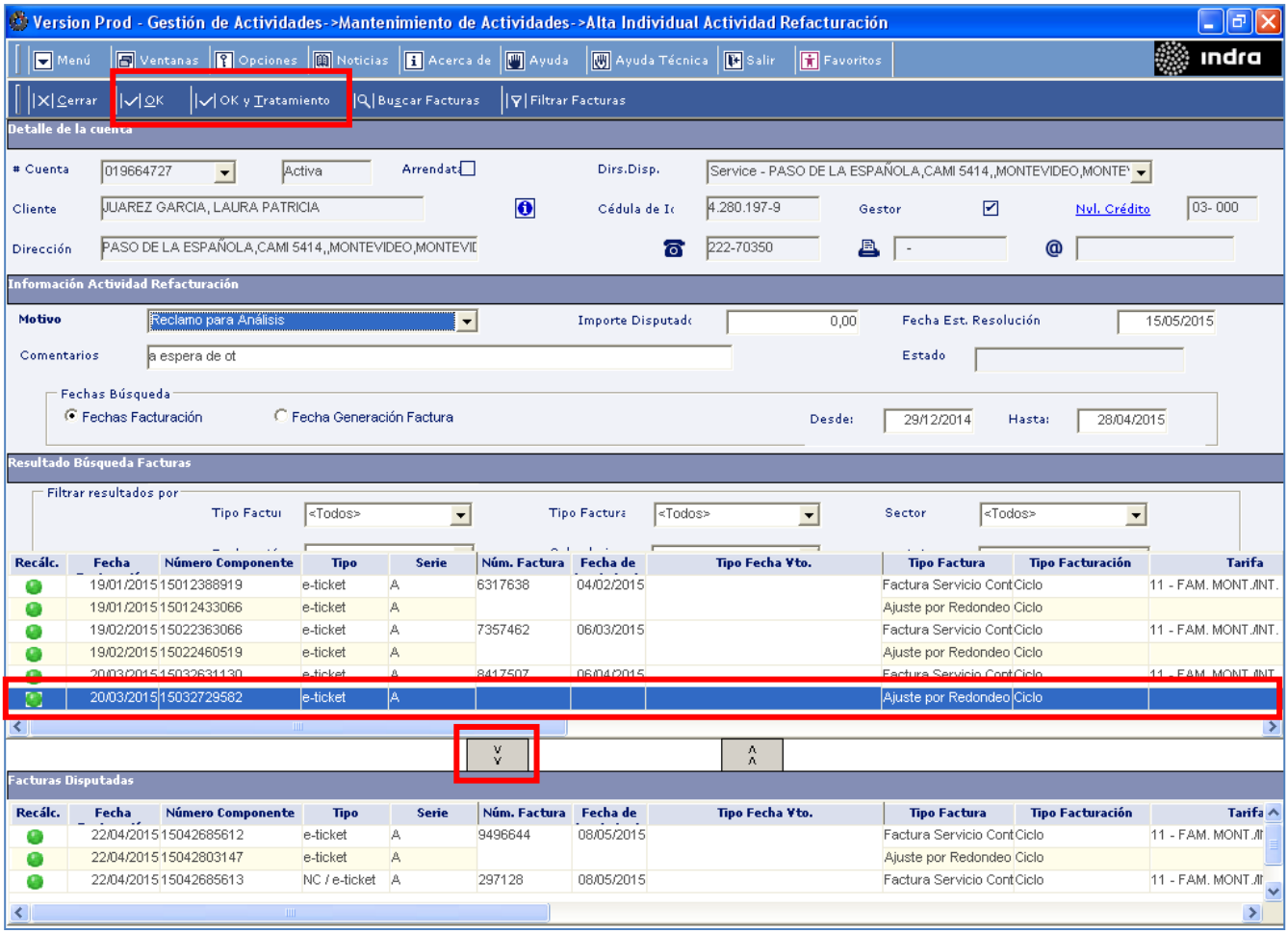
REFACTURACIÓN

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

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

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

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



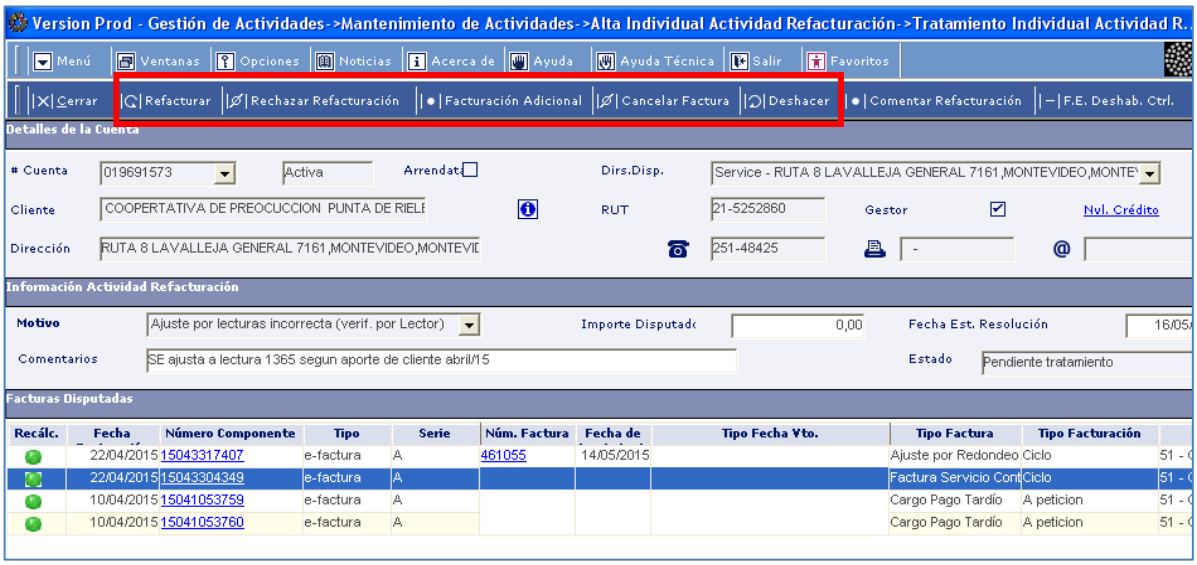
Seleccionar e-ticket a reclamar y marcar las flechitas hacia abajo.

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

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

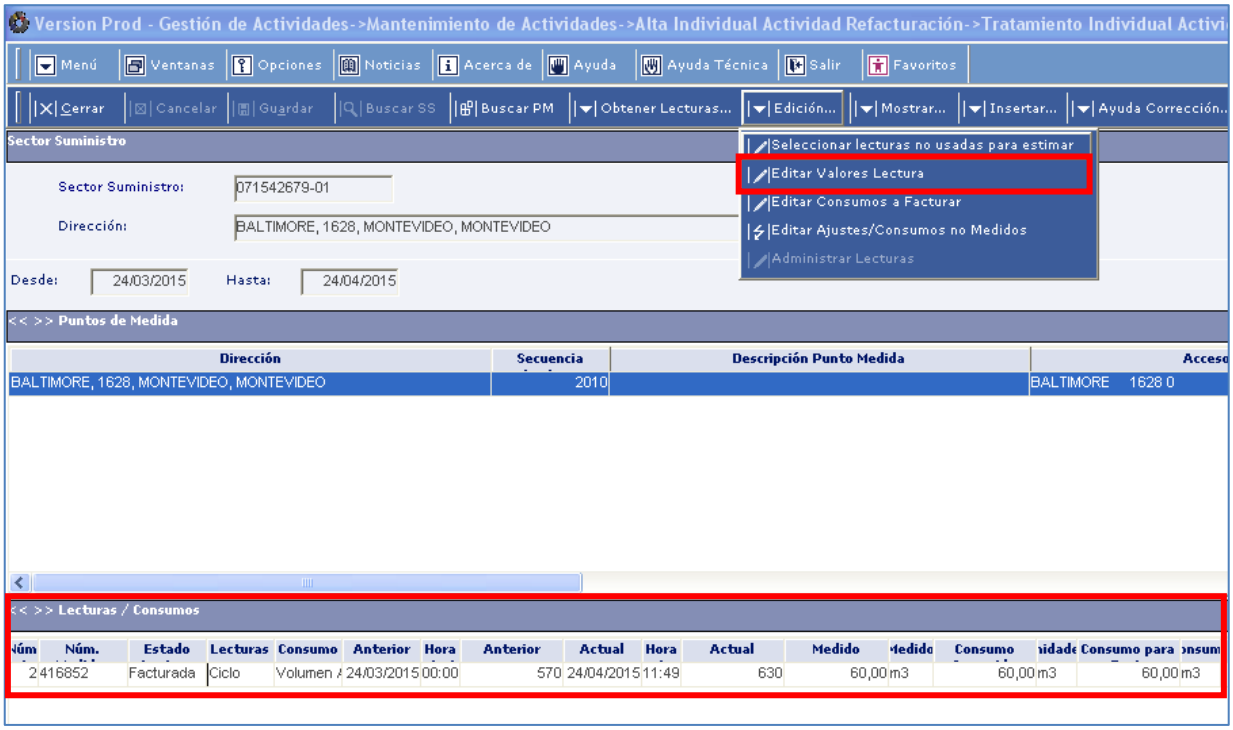
TRATAMIENTO DE CADA COMPONENTE:

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

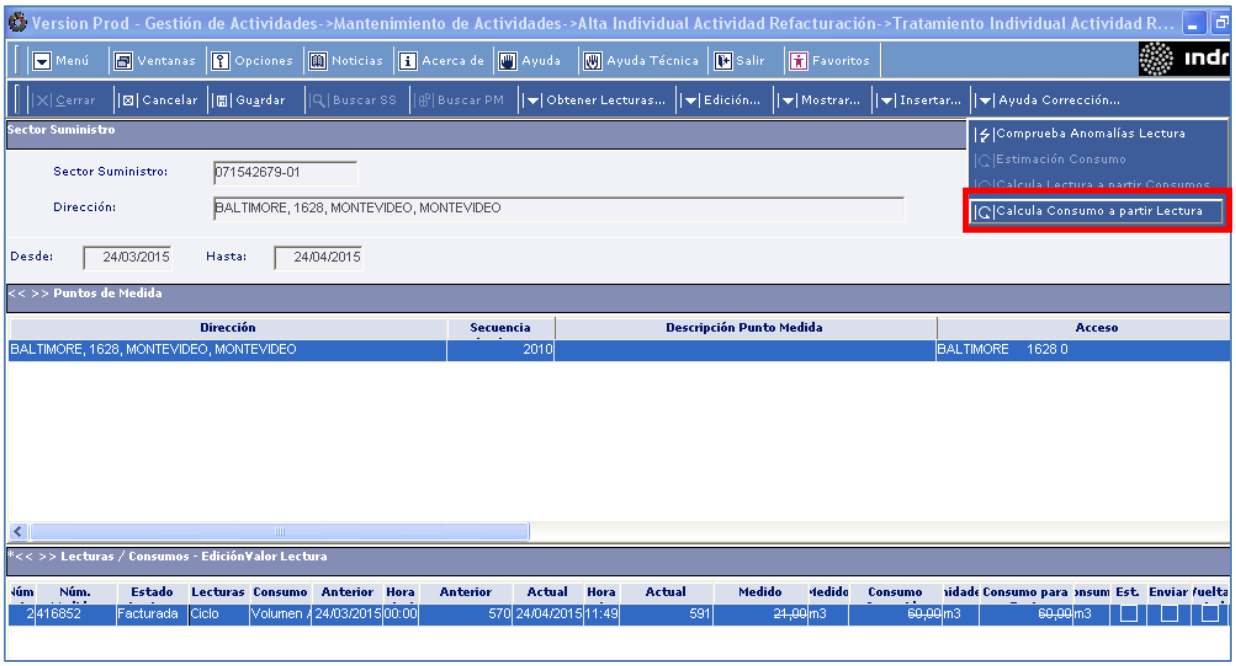


CORREGIR CONSUMOS Y LECTURAS:

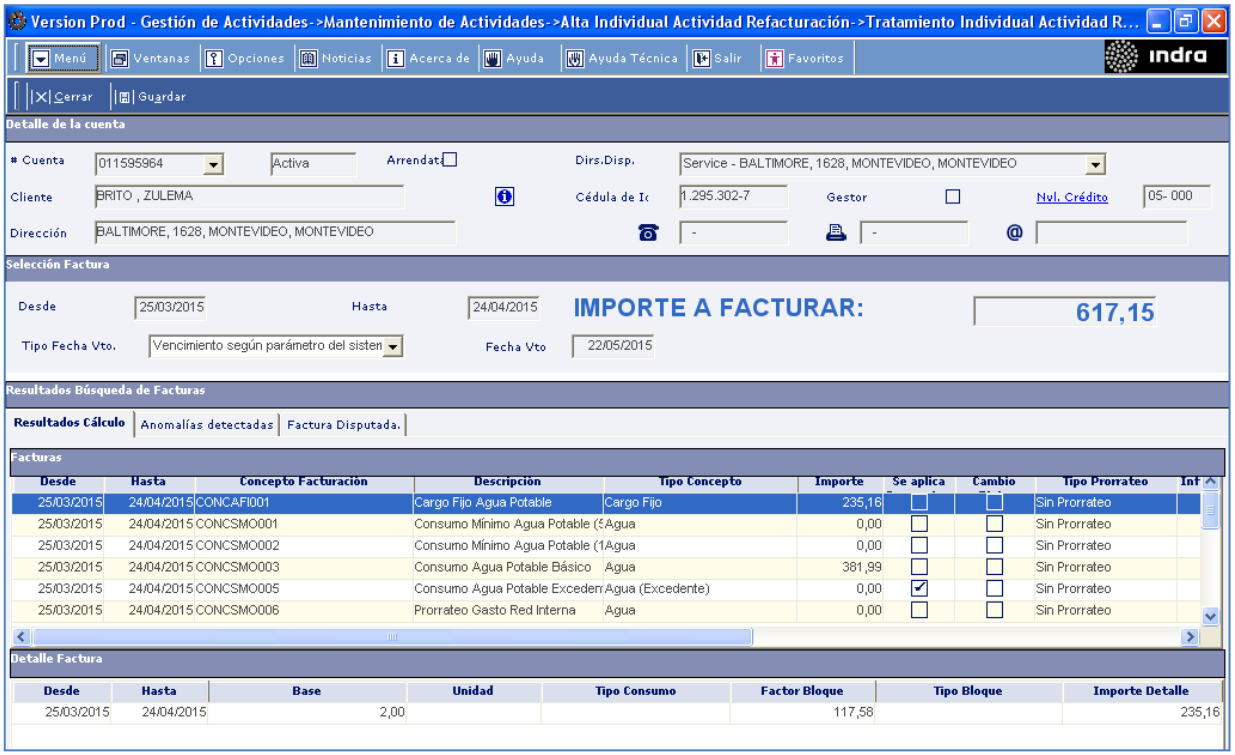
Al seleccionar *Corregir consumos y lecturas* se despliega la siguiente pantalla en la cual seleccionaremos *Editar Valores Lectura*:



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



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



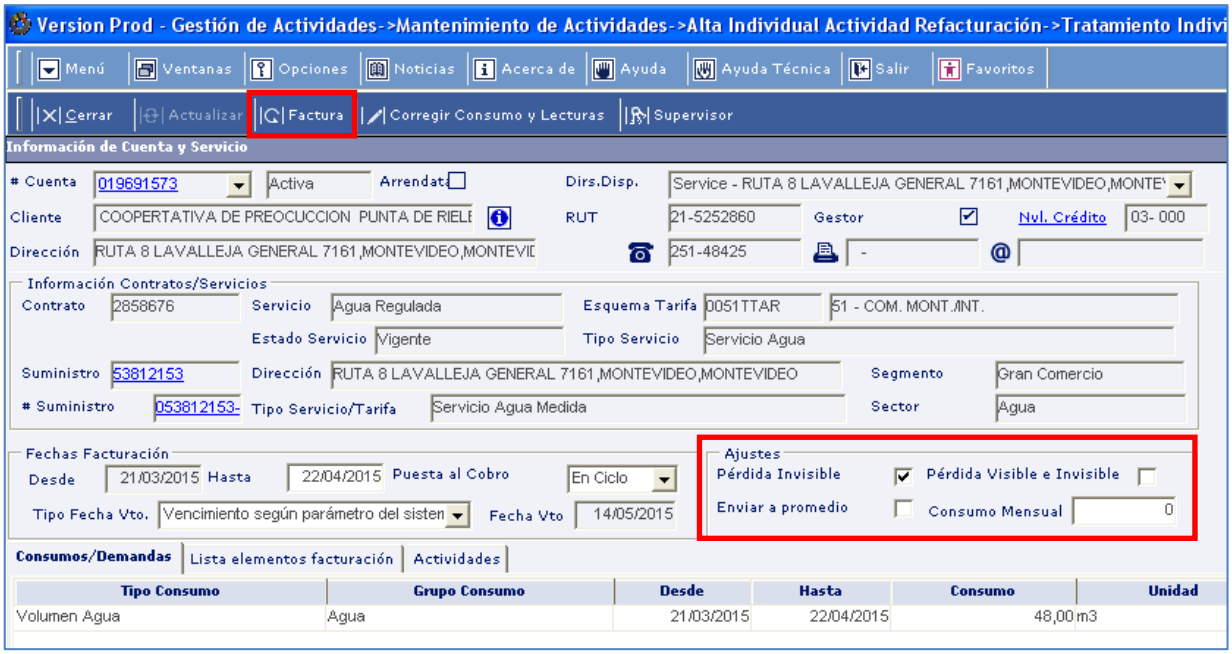
Por último, continuar con el tratamiento de los demás componentes de la factura.

PRORRATEO DE LECTURAS:

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

BONIFICACIÓN POR PÉRDIDA INVISIBLE Y VISIBLE / INVISIBLE:

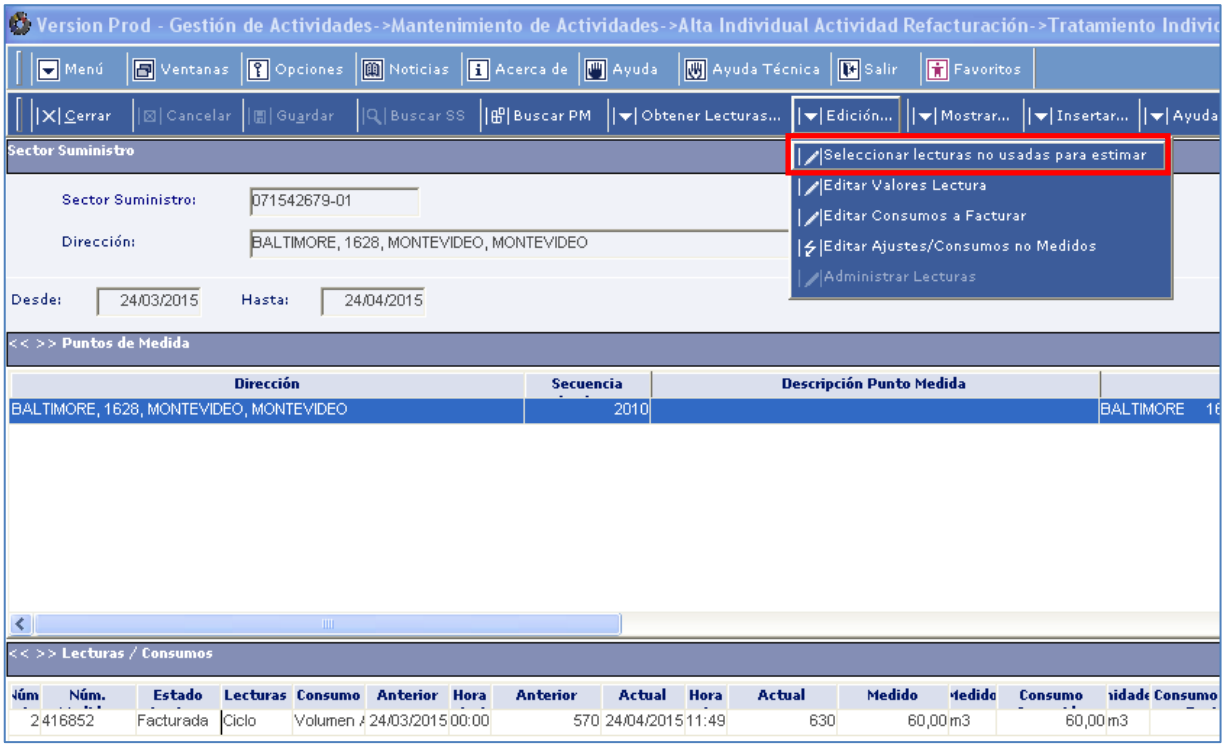
En la pantalla de refacturación se seleccionará *Pérdida Invisible* o *Pérdida Visible e Invisible* según corresponda.



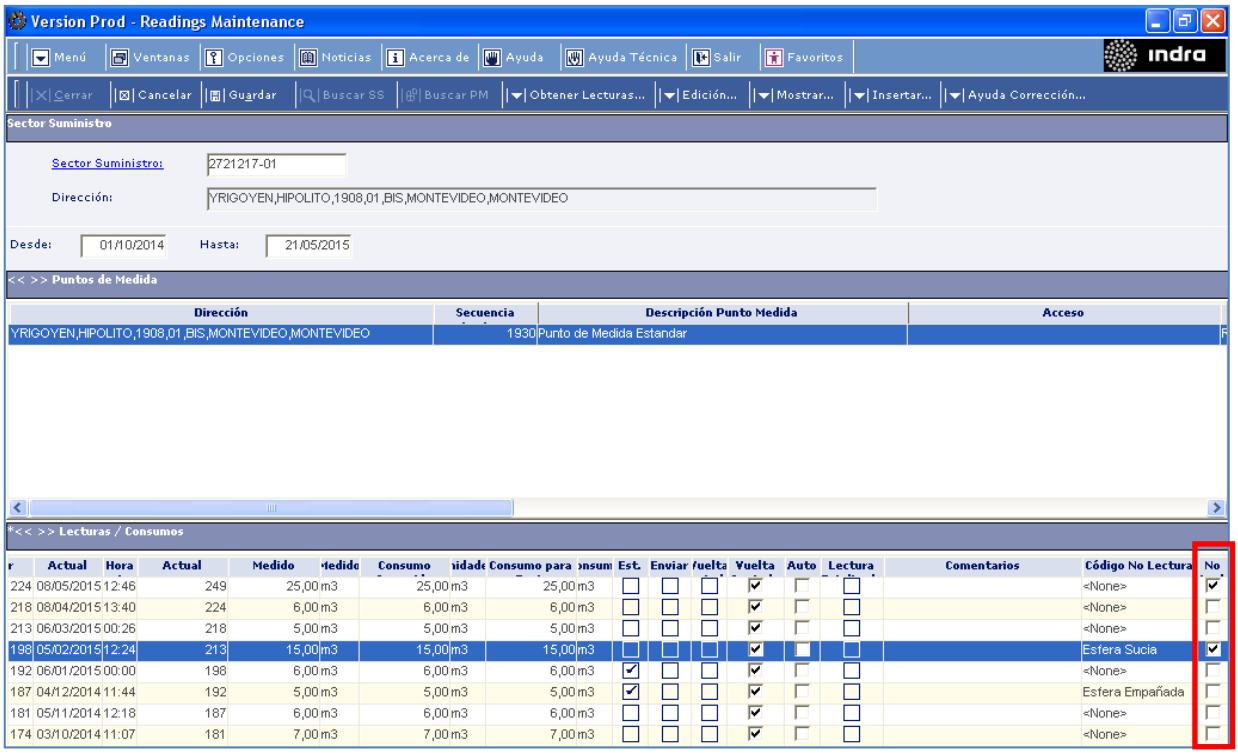
Posteriormente, al cliquear Factura siempre verificar si la bonificación fue aplicada y calculada correctamente de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Tarifas y Facturación.

SELECCIONAR LECTURAS NO USADAS PARA ESTIMAR

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

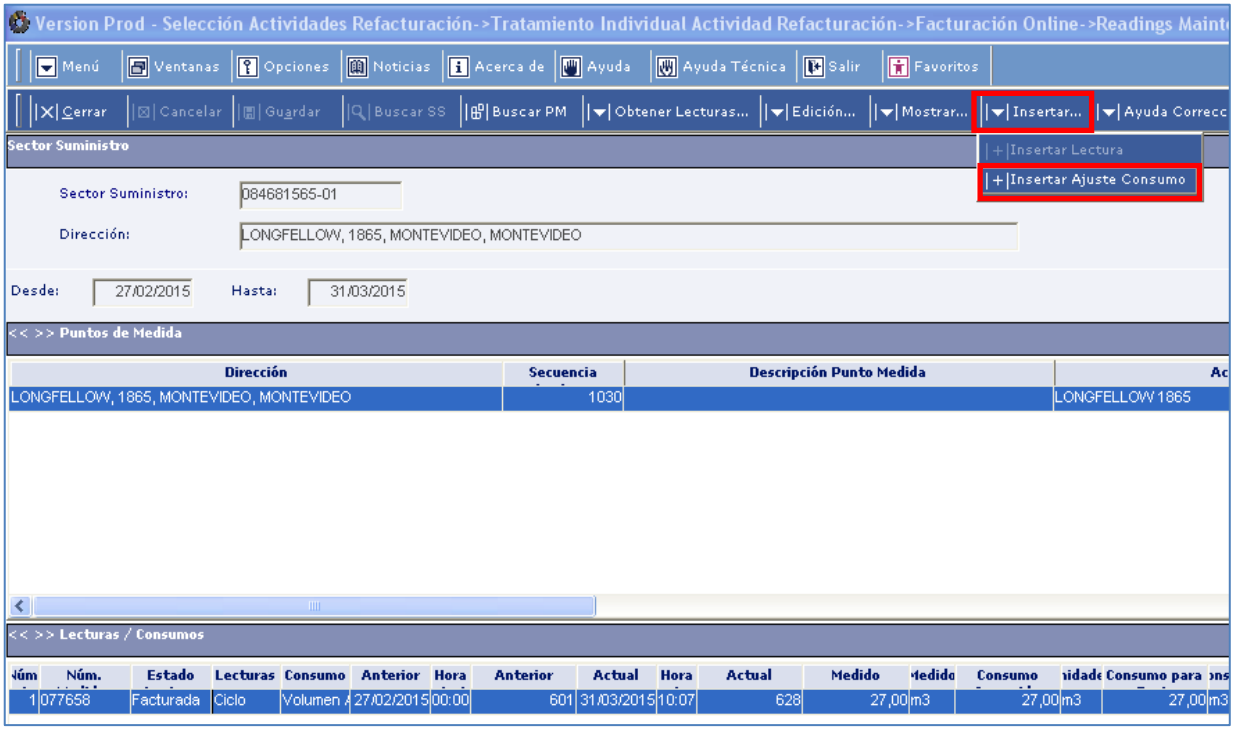


Se cliquea el período correspondiente en la columna *No tomadas para realizar la estimación.*

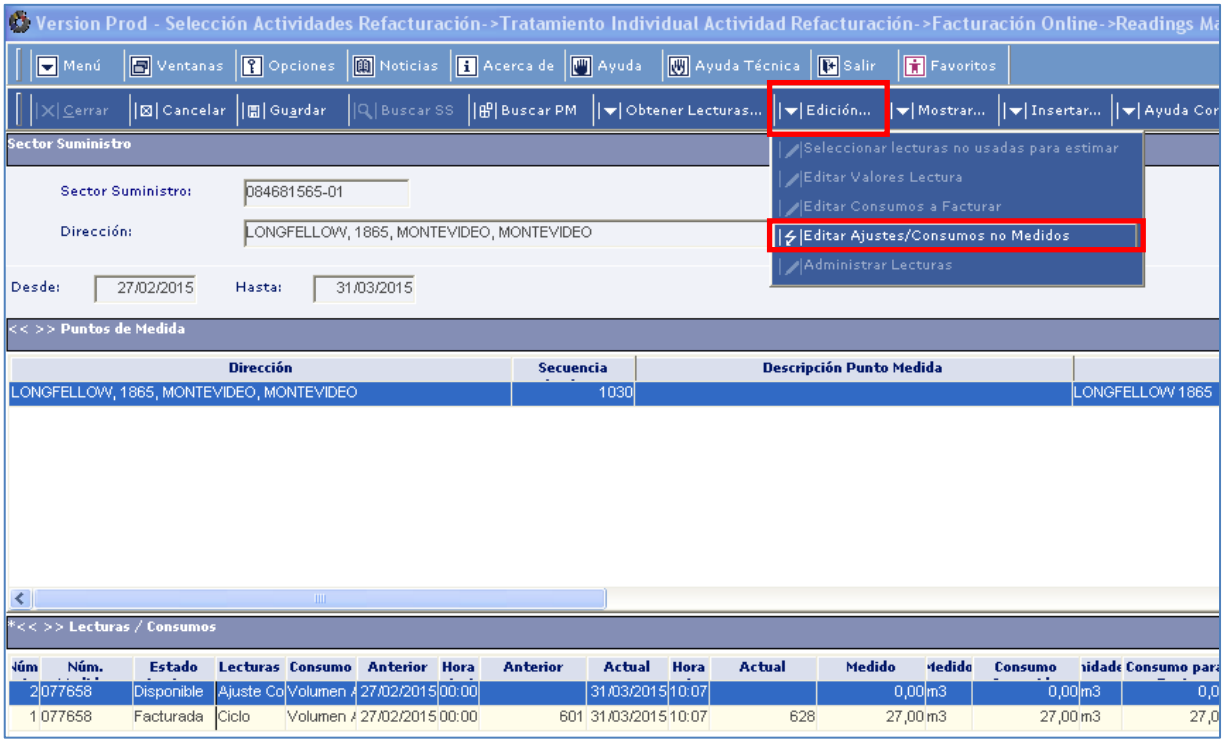


INSERTAR AJUSTE DE CONSUMO

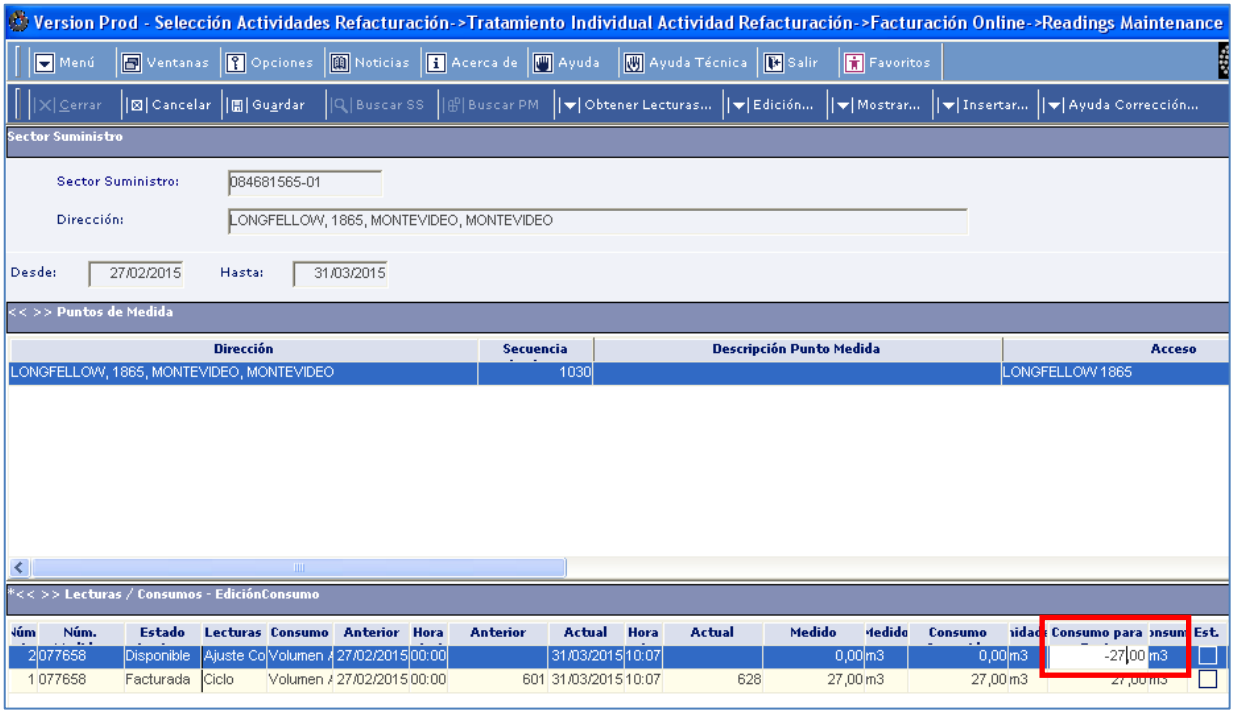
Posicionarnos en el período que vamos a insertar el ajuste y seleccionar *Insertar / Insertar Ajuste Consumo*



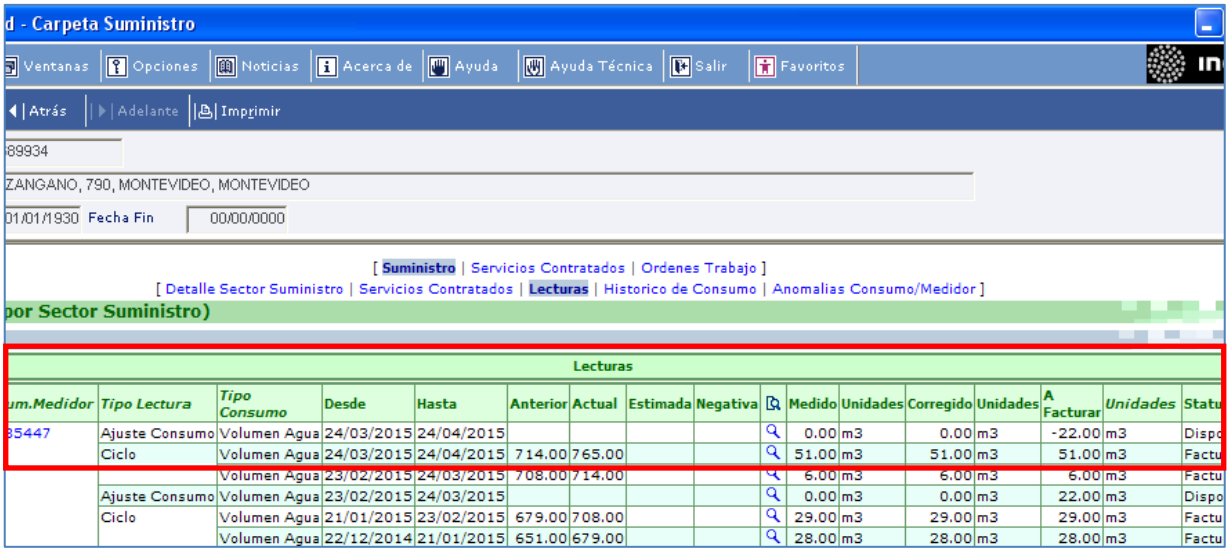
Luego seleccionar *Edición / Editar Ajustes/Consumos No Medidos*



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

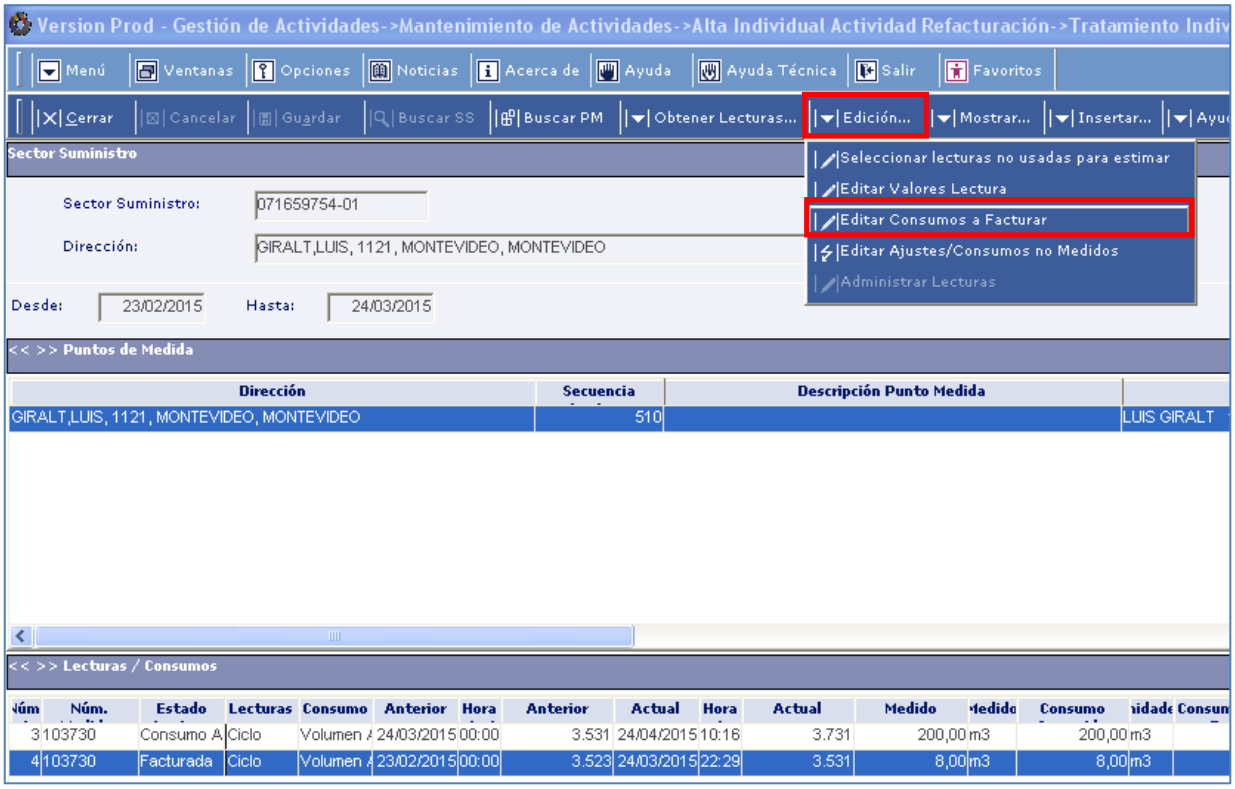


Posteriormente el ajuste podrá visualizarse en la Carpeta del cliente de estar manera:

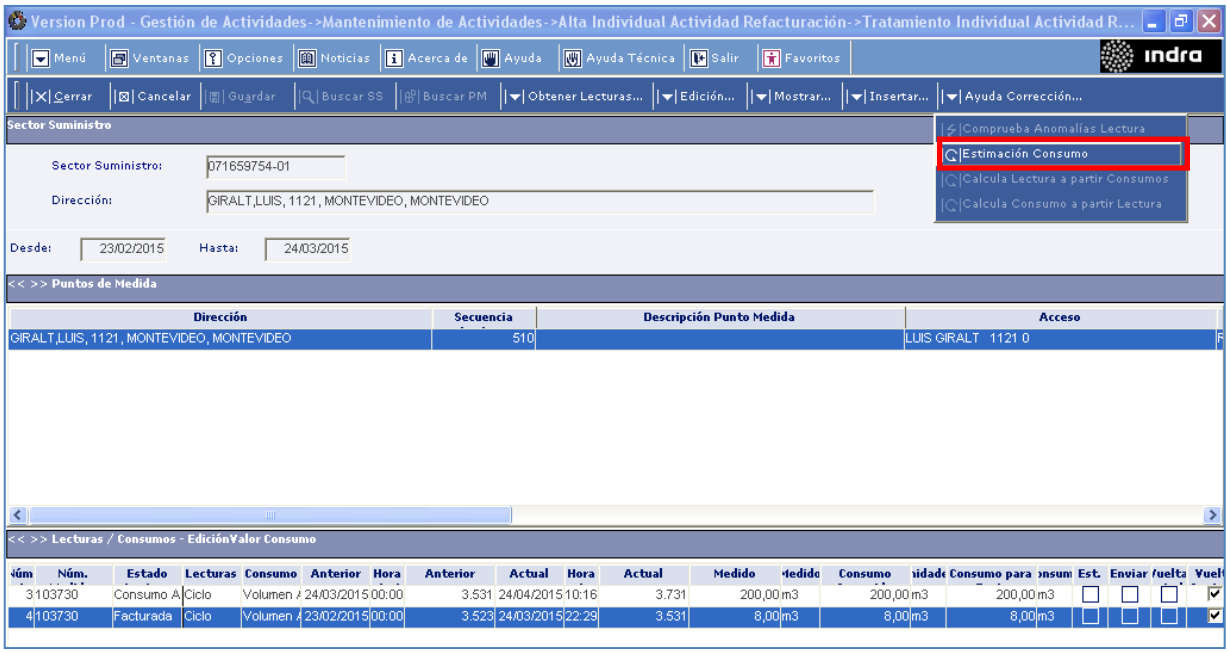


ESTIMACIÓN POR MEDIDOR ROTO, PARADO O INVERTIDO

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

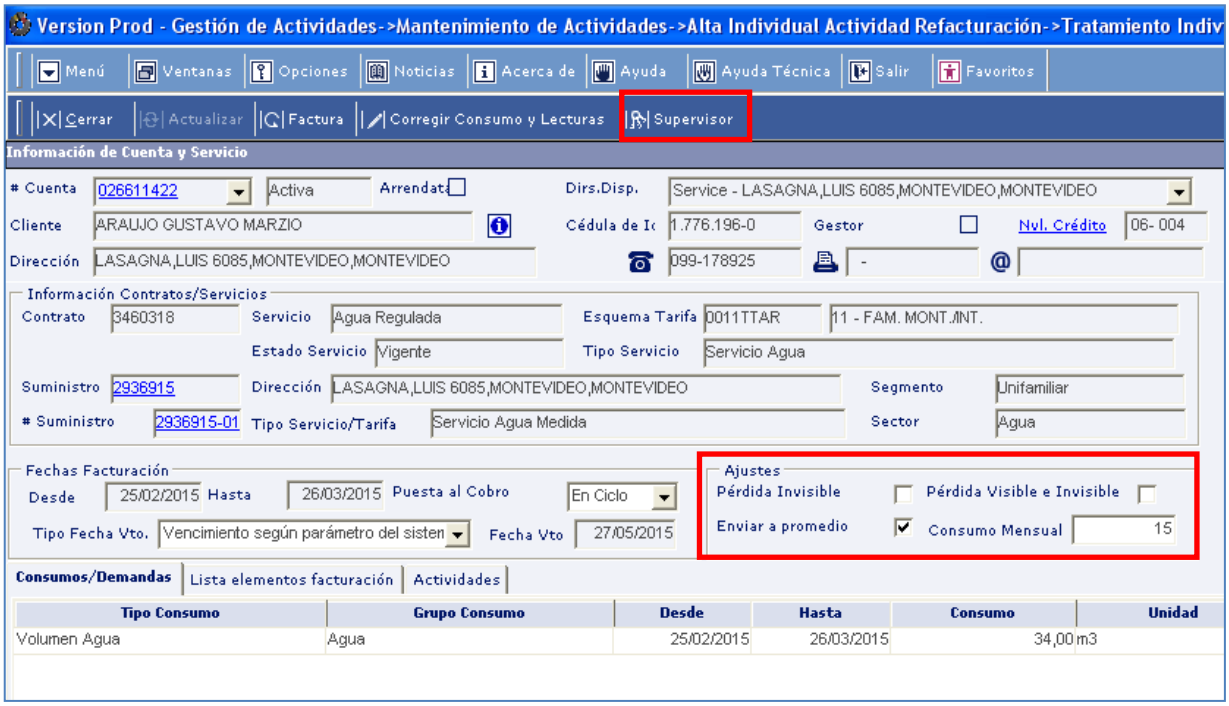


Luego seleccionamos *Ayuda Corrección / Estimación Consumo / Calcula Lectura a partir Consumos / Comprobar Anomalías Lectura / Guardar / Factura.*

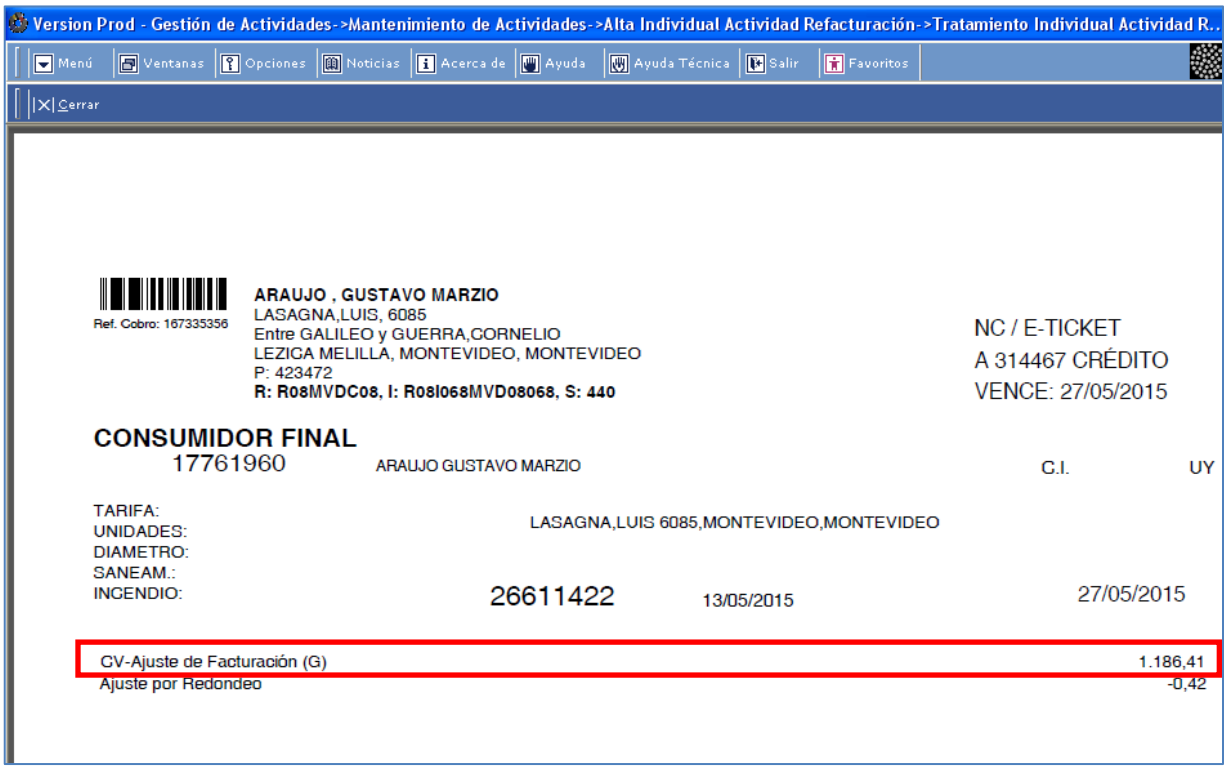


FACTURAR A PROMEDIO POR PÉRDIDA EN MEDIDOR (RD 1366/2012)

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



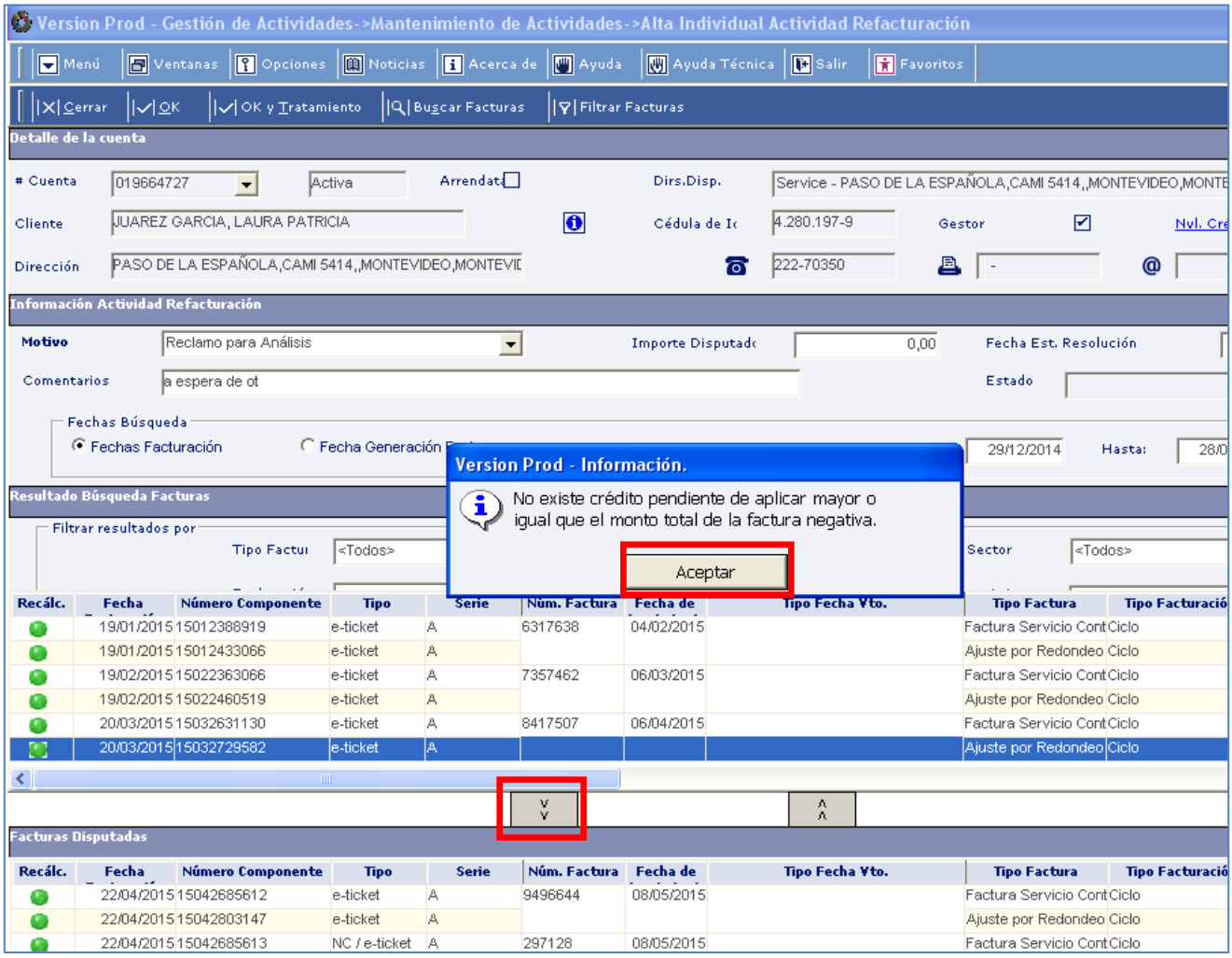
El ajuste podrá visualizarse de la siguiente manera:



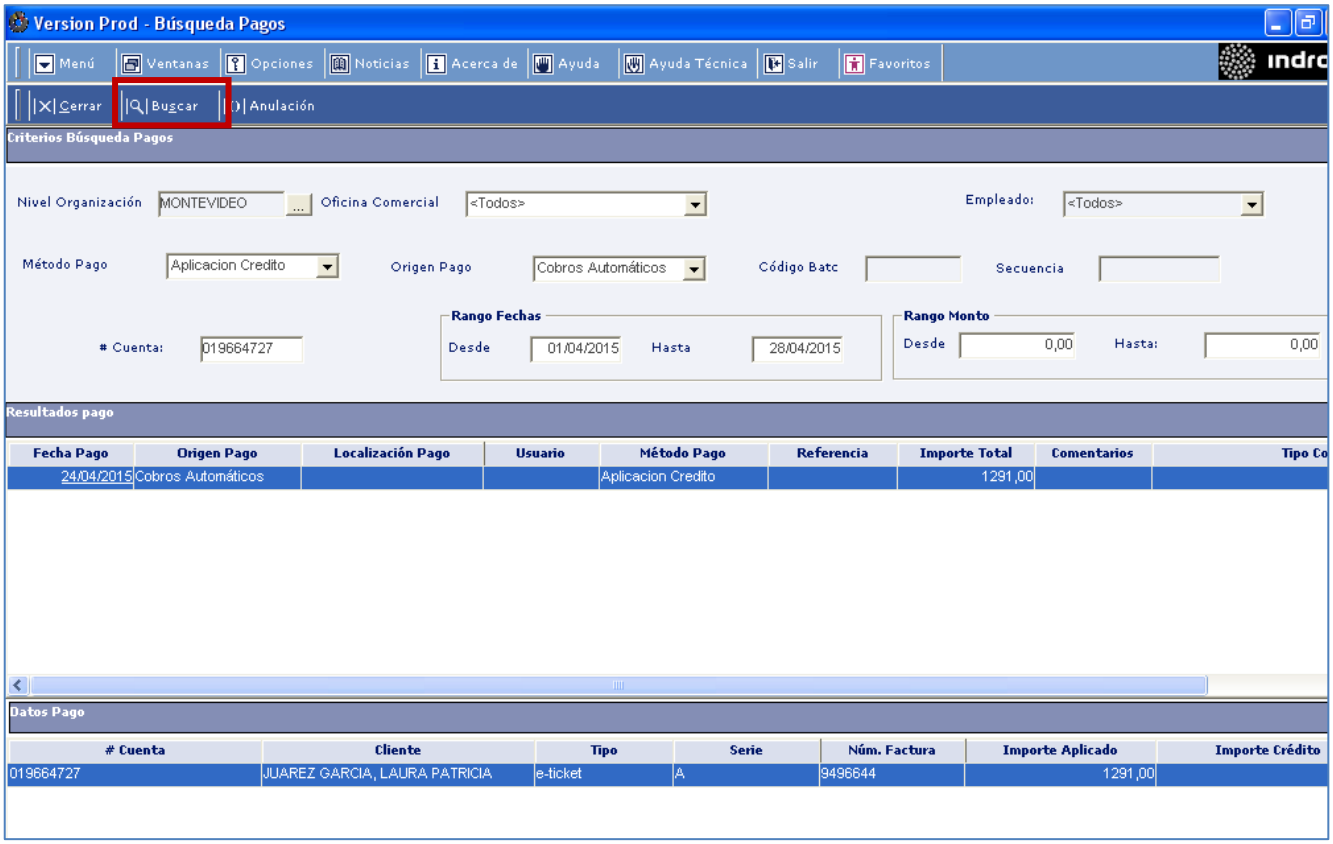
RECLAMACIÓN / REFACTURACIÓN DE CFE CON CRÉDITO APLICADO

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

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



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



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

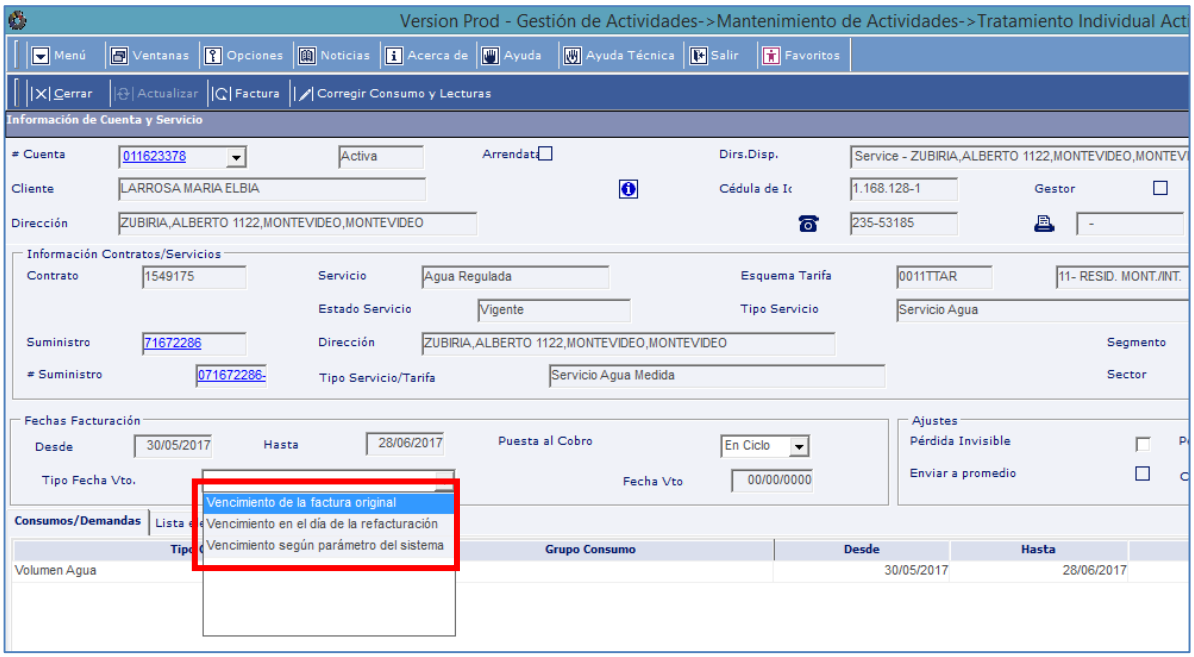
SELECCIÓN DE TIPO DE FECHA DE VENICMIENTO EN REFACTURACIONES:

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

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

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

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

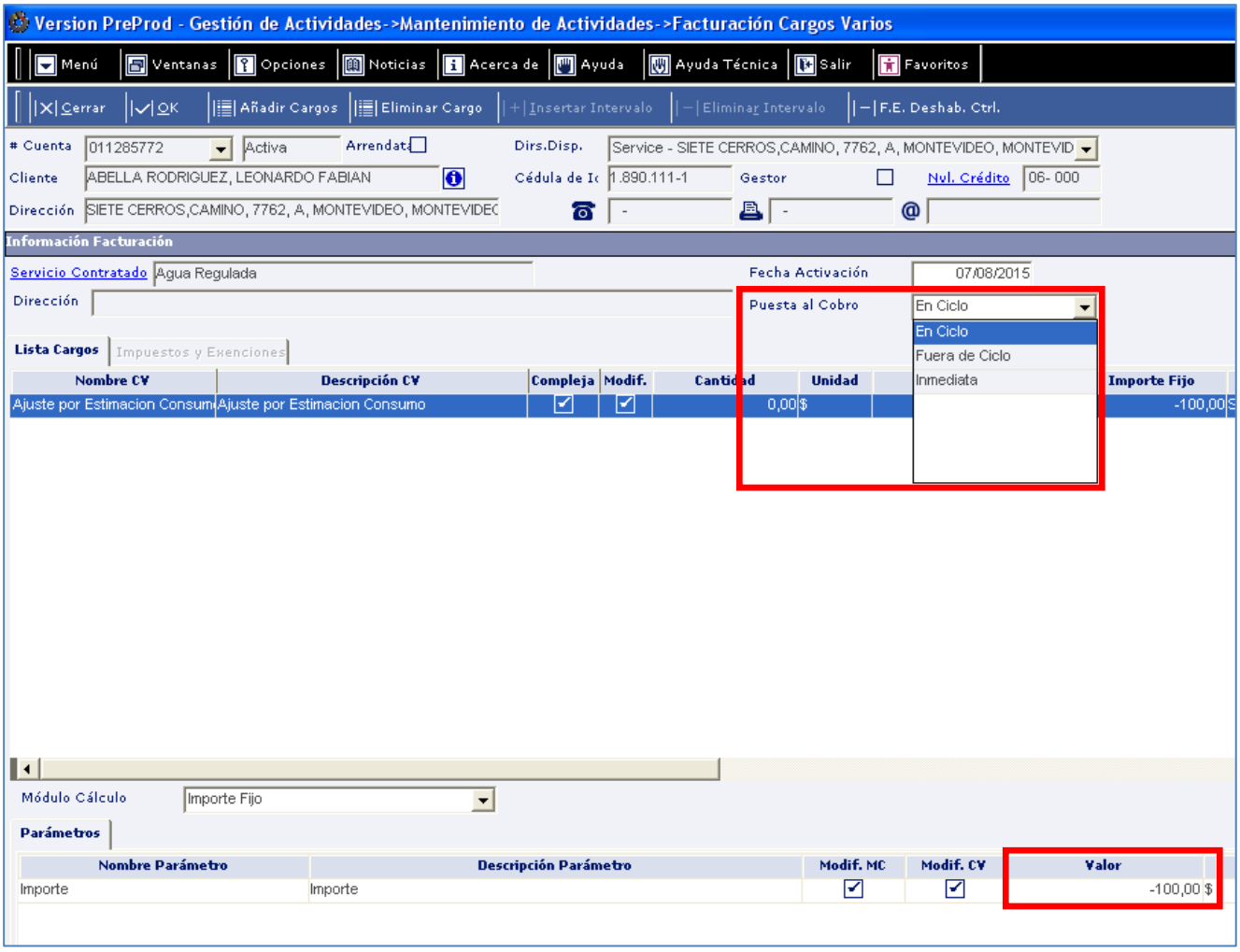


CARGOS VARIOS

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

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

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



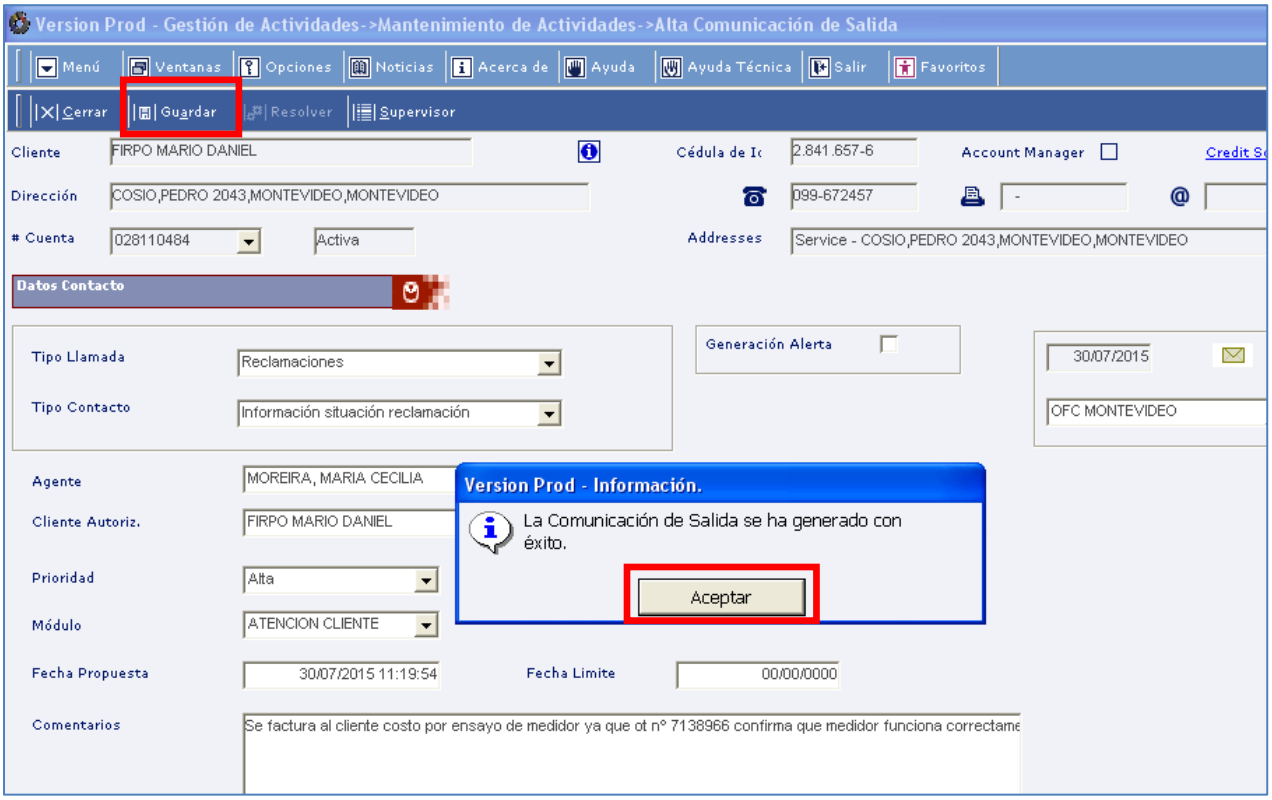
Guardar y Aceptar.

COMUNICACIÓN DE SALIDA

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

A. COMUNICACIÓN DE SALIDA POR DENTRO DE LA ACTIVIDAD

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

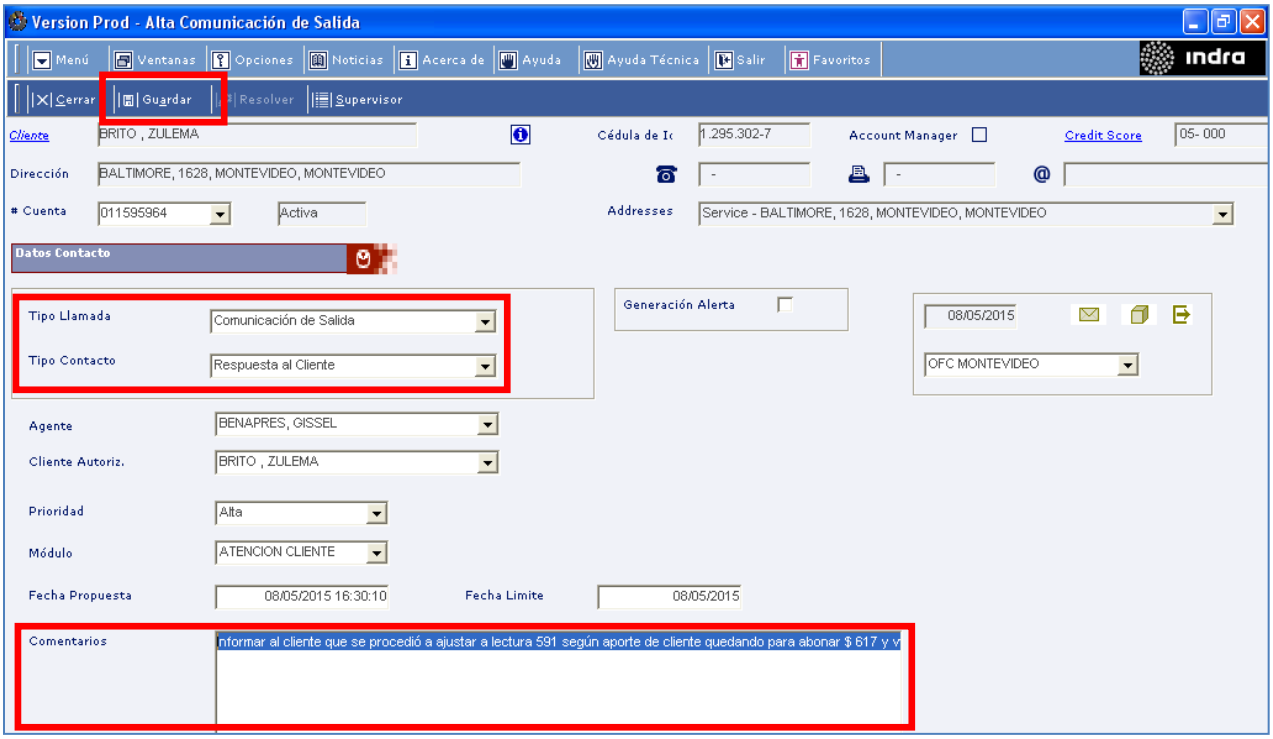


Luego de realizar las acciones y comunicación correspondiente, se debe cerrar la actividad como Procedente o Improcedente según corresponda.

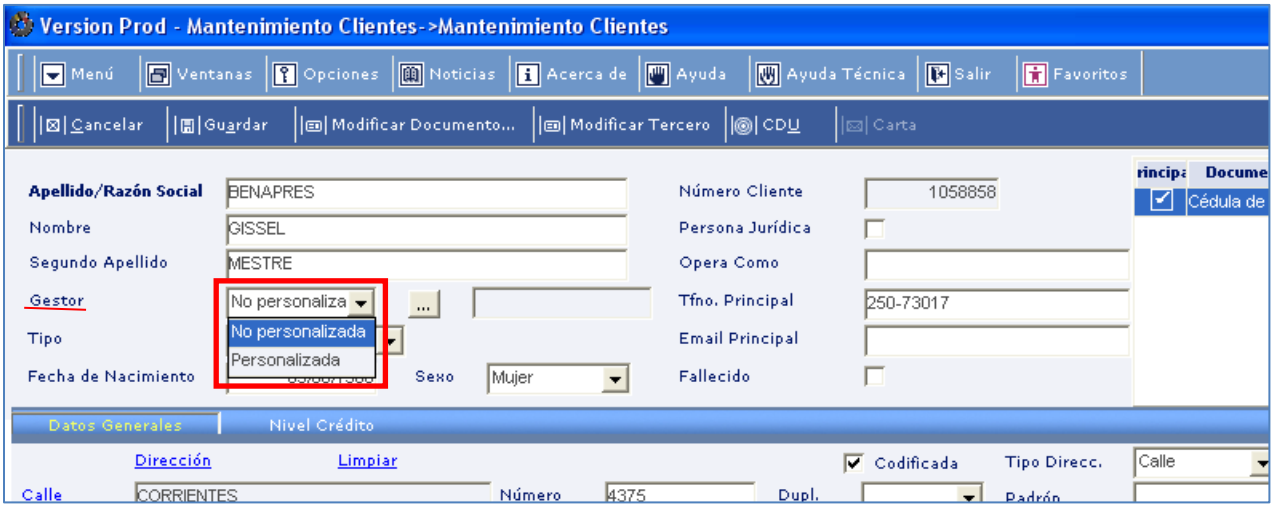
En caso de realizarse Refacturaciones dentro de la actividad, la misma se cerrará automáticamente, por lo tanto, la comunicación de salida deberá generarse de forma “manual”.

B. COMUNICACIÓN DE SALIDA “MANUAL”

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



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



Luego se podrá crear la Comunicación de Salida.

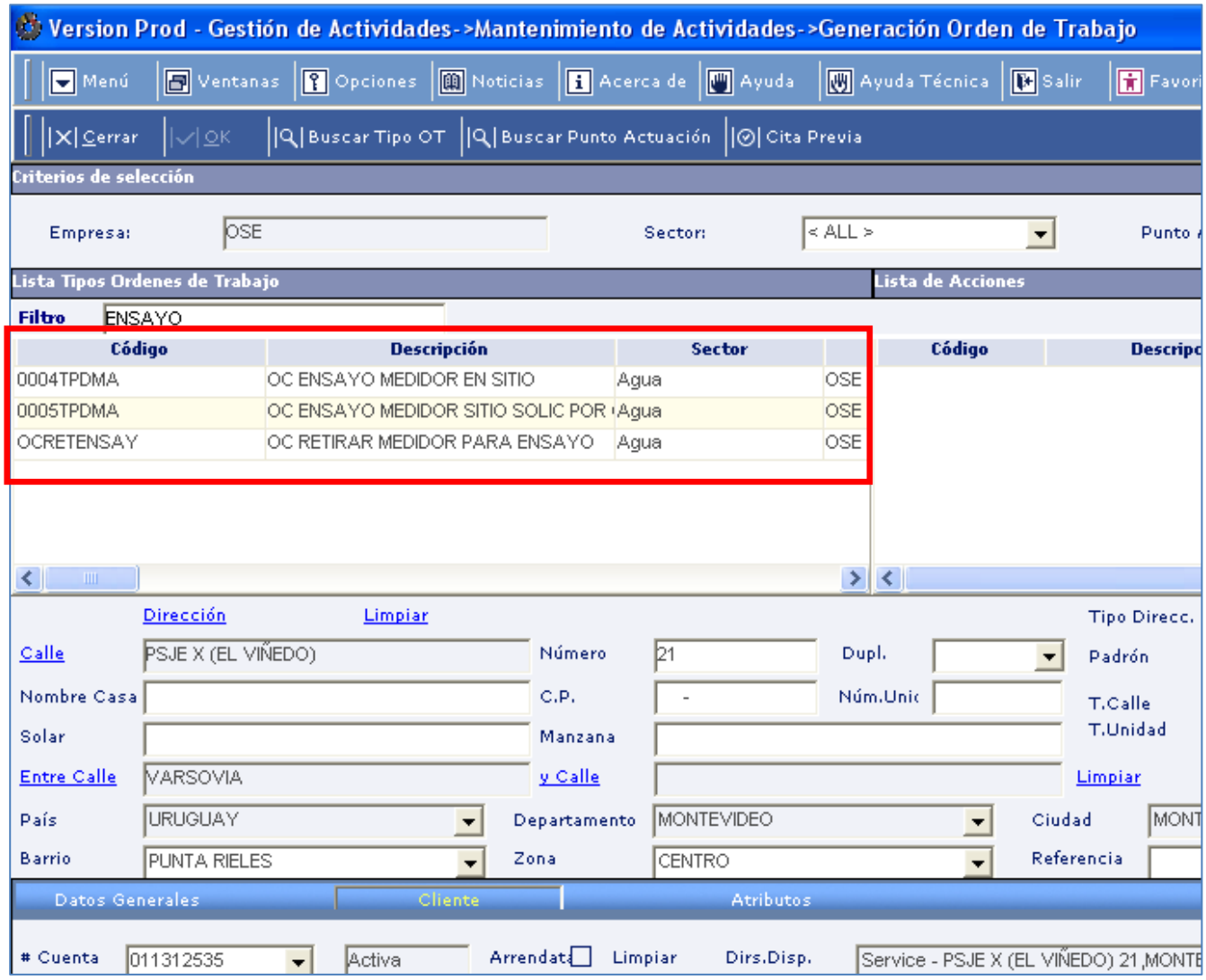
Luego de haber efectuado la comunicación de salida deberá resolverse la misma procedente o improcedente según corresponda.

ENSAYO DE MEDIDOR

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

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

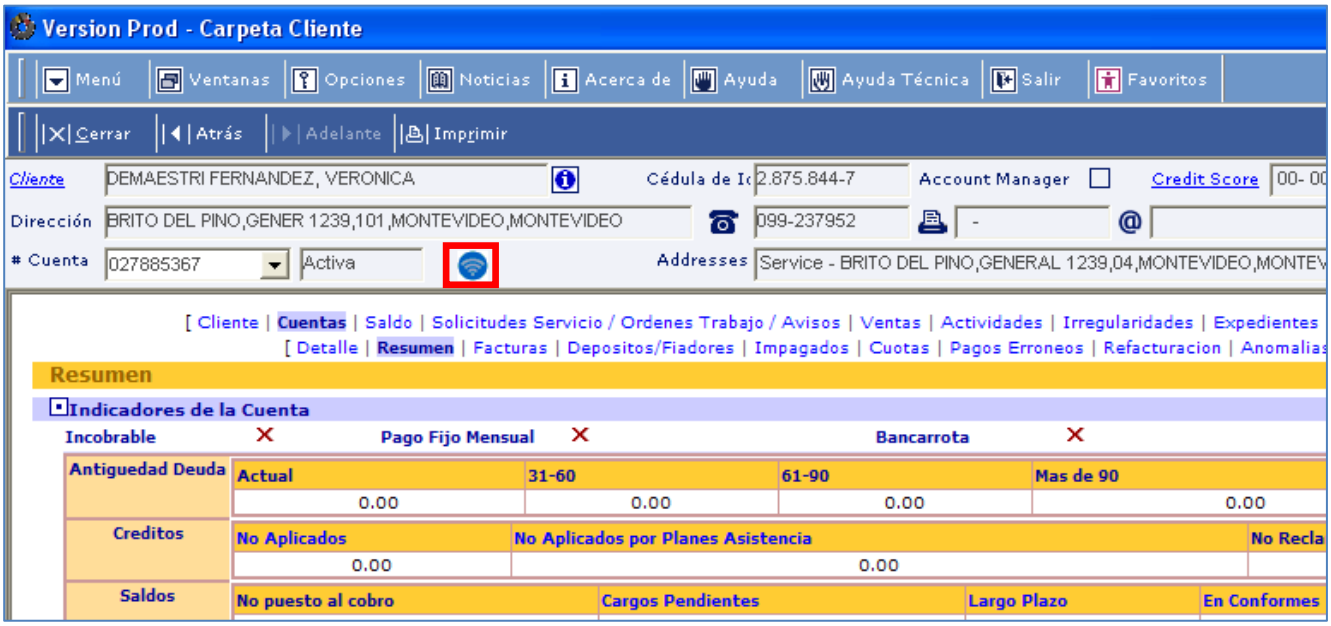
IMPORTANTE: En caso de Ensayo a solicitud de cliente informarle al mismo que si el resultado del ensayo da Normal, deberá asumir el costo de este trabajo (UR 2,22) e ingresar un comentario en la actividad dejando plasmado que se brindó esta información.



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

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

Indicador de servicio con Telemedida:



Version Prod - Carpeta Suministro

Menú | Ventanas | Opciones | Noticias | Acerca de | Ayuda | Ayuda Técnica | Salir | Favoritos

Cerrar | Atrás | Adelante | Imprimir

Núm.Suministr 184878708

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

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

[Suministro | Servicios Contratados | Ordenes Trabajo]

[Detalle Sector Suministro | Servicios Contratados | Lecturas | Historico de Consumo | Anomalias Con

Detalle Sector Suministro

Detalle Sector Suministro

Numero Sector Suministro	184878708-01
Sector	Agua
Tipo	Servicio Agua Medida
Estado	Activo
Desregulado	
Fecha Conexion	11/11/2008
Fecha Desconexion	
Exento Desconexion	X
By-Pass*	X
Temporal	X
Segmento	Unifamiliar
Oficina	UN - MONTEVIDEO

Puntos de Medida

Puntos de Medida

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

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

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

Menú | Ventanas | Opciones | Noticias | Acerca de | Ayuda | Ayuda Técnica | Salir | Favoritos

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

Resumen cliente y cuenta

Cliente: FIRPO MARIO DANIEL — Cédula de Ic: 2.841.657-6 — Account Manager — Credi

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

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

Detalle Orden de Venta

Punto de Venta

Dirección — Codificada — Tipo Direcc.: Calle

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

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

Solar — Manzana — T.Unidad

Entre Calle: SORIANO — y Calle: CONSTITUYENTE — Limpiar

País: URUGUAY — Departamento: MONTEVIDEO — Ciudad: MONTEVIDEO

Barrio: CORDON — Zona: ESTE — Referencia: OSE

Entrega

Dirección — Codificada — Tipo Direcc.: Calle

Calle: COSIO,PEDRO — Número: 2043 — Dupl. — Padrón

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

Solar — Manzana — T.Unidad

Entre Calle — y Calle: PITAGORAS — Limpiar

País: URUGUAY — Departamento: MONTEVIDEO — Ciudad: MONTEVIDEO

Barrio: LAS CANTERAS — Zona: ESTE — Referencia: PEDRO COSIO 2043

Detalle

Fecha Venta: 30/07/2015 — Método Entrega: Reparto

Fecha Entrega: 30/07/2015 — Método Pago: Inmediata

Comentarios

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

Menú | Ventanas | Opciones | Noticias | Acerca de | Ayuda | Ayuda Técnica | Salir | Favoritos

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

Cuenta: 028110484 — Activa — Arrendat — Dirs.Disp.: Service - COSIO,PEDRO 2043,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO

Cliente: FIRPO MARIO DANIEL — Cédula de Ic: 2.841.657-6 — Gestor — Nvl. Crédito: 00- 000

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

Información Facturación

Servicio Contratado — Fecha Activación: 30/07/2015

Dirección — Puesta al Cobro: Inmediata

Lista Cargos | Impuestos y Exenciones

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

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

Menú | Ventanas | Opciones | Noticias | Acerca de | Ayuda | Ayuda Técnica | Salir | Favoritos

Cerrar | OK | Buscar

Selección Tipos Cargo Varios

Tipo Cargo Vario: <Todos>

Sector: <Todos>

Proveedor: <Todos>

Entrada Vigor: 30/07/2015

Entidad G

Estado

Departa

Ciudad

Resultado Búsqueda Tipos Cargos Varios

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

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

Menú | Ventanas | Opciones | Noticias | Acerca de | Ayuda | Ayuda Técnica | Salir | Favoritos

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

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

Información Facturación

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

Lista Cargos | Impuestos y Exenciones

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

Módulo Cálculo: (OSE) - Importe Fijo en URs

Parámetros

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

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

Menú | Ventanas | Opciones | Noticias | Acerca de | Ayuda | Ayuda Técnica | Salir | Favoritos

Cerrar | Guardar

Detalle de la cuenta

Cuenta: 028110484 — Activa — Arrendat: ☐ — Dirs.Disp.: Service - COSIO,PEDRO 2043,MONTEVIDE

Cliente: FIRPO MARIO DANIEL — Cédula de I: 2.841.657-6 — Gestor:

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

Lista Facturas

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

Resultados Cálculo | Anomalías detectadas

Lista de Cargos

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

Lista de Detalles de Cargos

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

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

Menú | Ventanas | Opciones | Noticias | Acerca de | Ayuda | Ayuda Técnica | Salir | Favoritos

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

Resumen cliente y cuenta

Cliente: FIRPO MARIO DANIEL — Cédula de I: 2.841.657-6 — Account Manager

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

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

Detalle Orden de Venta

Punto de Venta

Dirección — Codificada — Tipo Direcc.: Calle

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

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

Solar — Manzana — T.Unidad

Entre Calle: SORIANO — y Calle: CONSTITUYENTE — Limpiar

País: URUGUAY — Departamento: MONTEVIDEO — Ciudad: MONTEVIDEO

Barrio: CORDON — Zona: ESTE — Referencia: OSE

Entrega

Dirección — Codificada — Tipo Direcc.: Calle

Calle: COSIO,PEDRO — Número: 2043 — Dupl. — Padrón

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

Solar — Manzana — T.Unidad

Entre Calle — y Calle: PITAGORAS — Limpiar

País: URUGUAY — Departamento: MONTEVIDEO — Ciudad: MONTEVIDEO

Barrio: LAS CANTERAS — Zona: ESTE — Referencia: PEDRO COSIO 2043

Detalle

Comentarios

Se factura ensayo de medidor a solicitud del cliente

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

Menú | Ventanas | Opciones | Noticias | Acerca de | Ayuda | Ayuda Técnica | Salir | Favoritos

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

Resumen cliente y cuenta

Cliente: FIRPO MARIO DANIEL — Cédula de I: 2.841.657-6 — Account Manager

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

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

Detalle Orden de Venta

Punto de Venta

Dirección — Codificada — Tipo Direcc.: Calle

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

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

Solar — Manzana — T.Unidad

Entre Calle: SORIANO — y Calle: CONSTITUYENTE — Limpiar

País: URUGUAY

Barrio: CORDON

Entrega

Dirección

Calle: COSIO,PEDRO

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

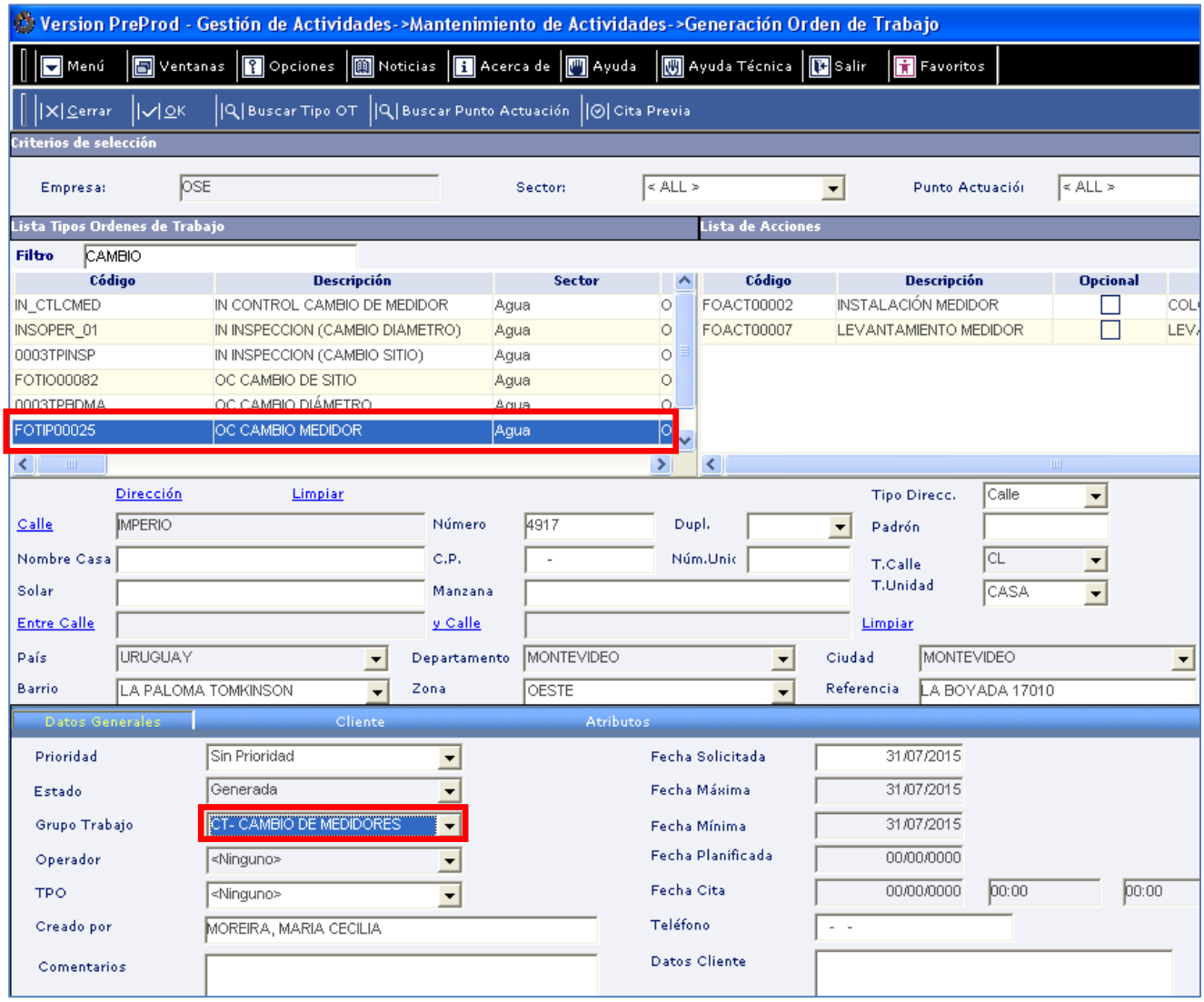
Version Prod - Atención.

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

Aceptar | Cancelar

CAMBIO DE MEDIDOR

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

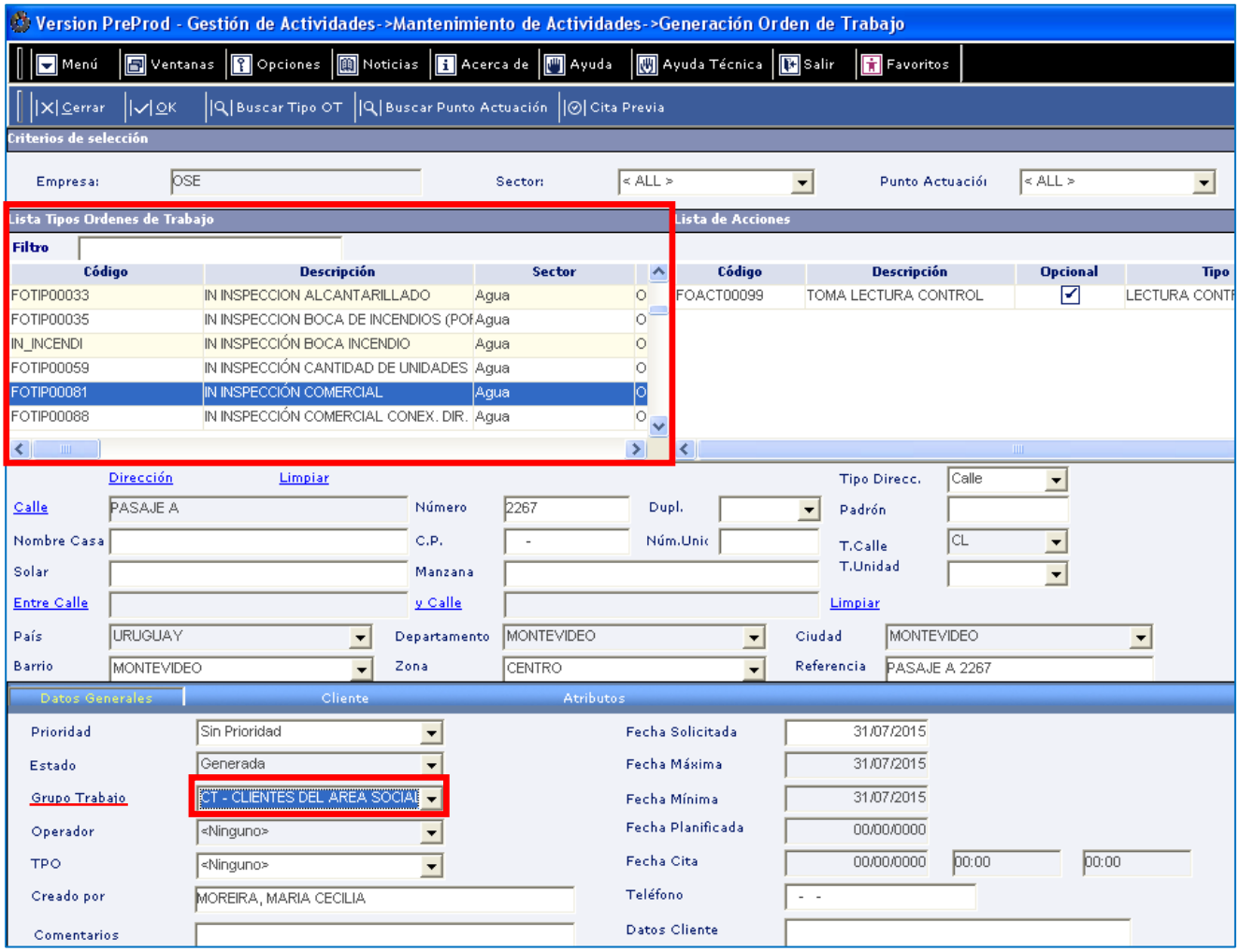


GENERAR ORDEN DE SERVICIO

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

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

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

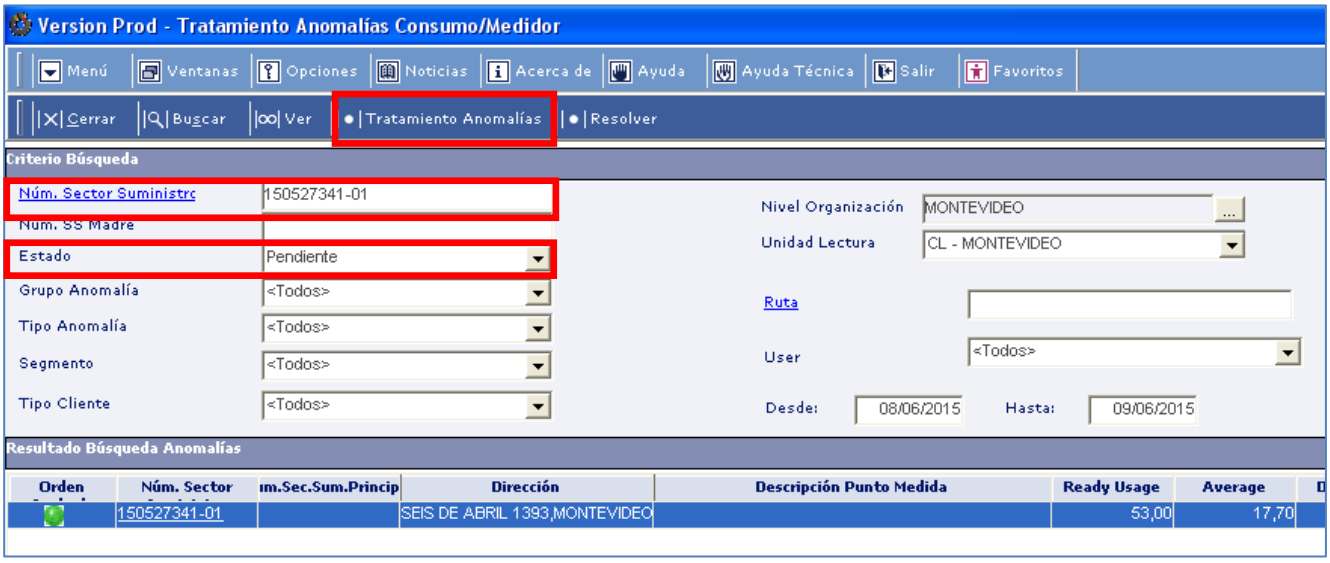


OTRAS SOLICITUDES

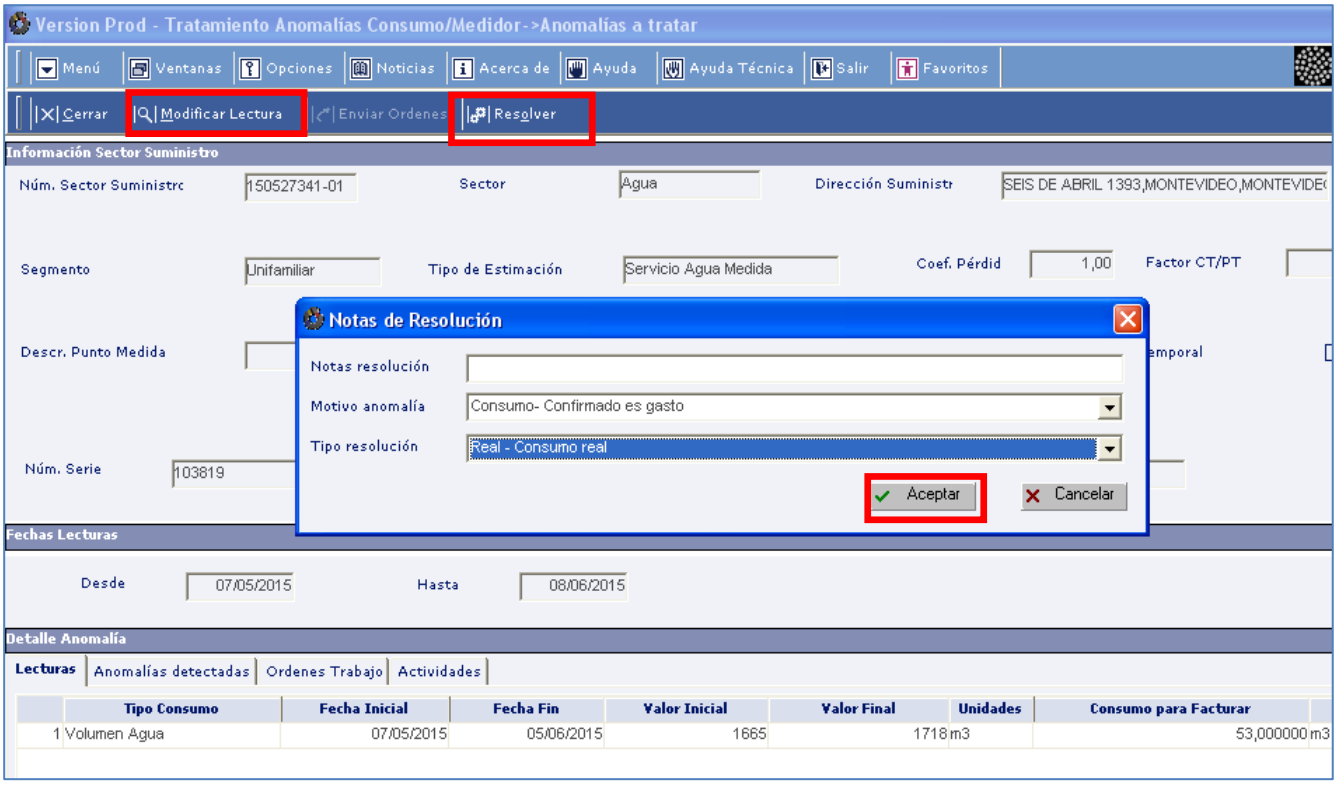
ACTIVIDADES RELACIONADAS A CUENTAS QUE PRESENTAN FACTURAS CON CONSUMO ANÓMALO

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

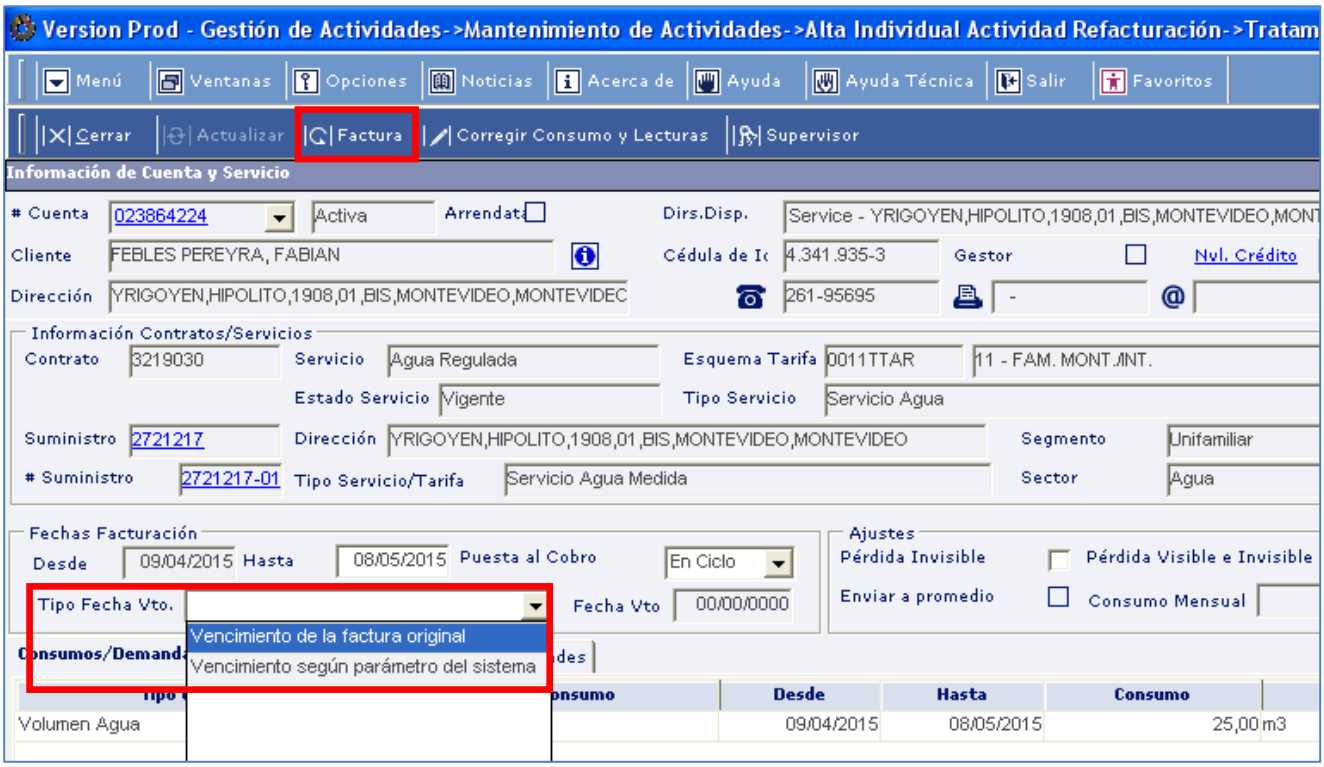
En caso de que se trate de una factura con consumo anómalo se resuelve la anomalía por fuera, siempre ingresando el número de suministro y poniendo el estado PENDIENTE y se da TRATAMIENTO (ver manual de anomalías, Ayuda técnica/ Manuales/ Modulo Facturación/ MU Tratamiento de Anomalías).

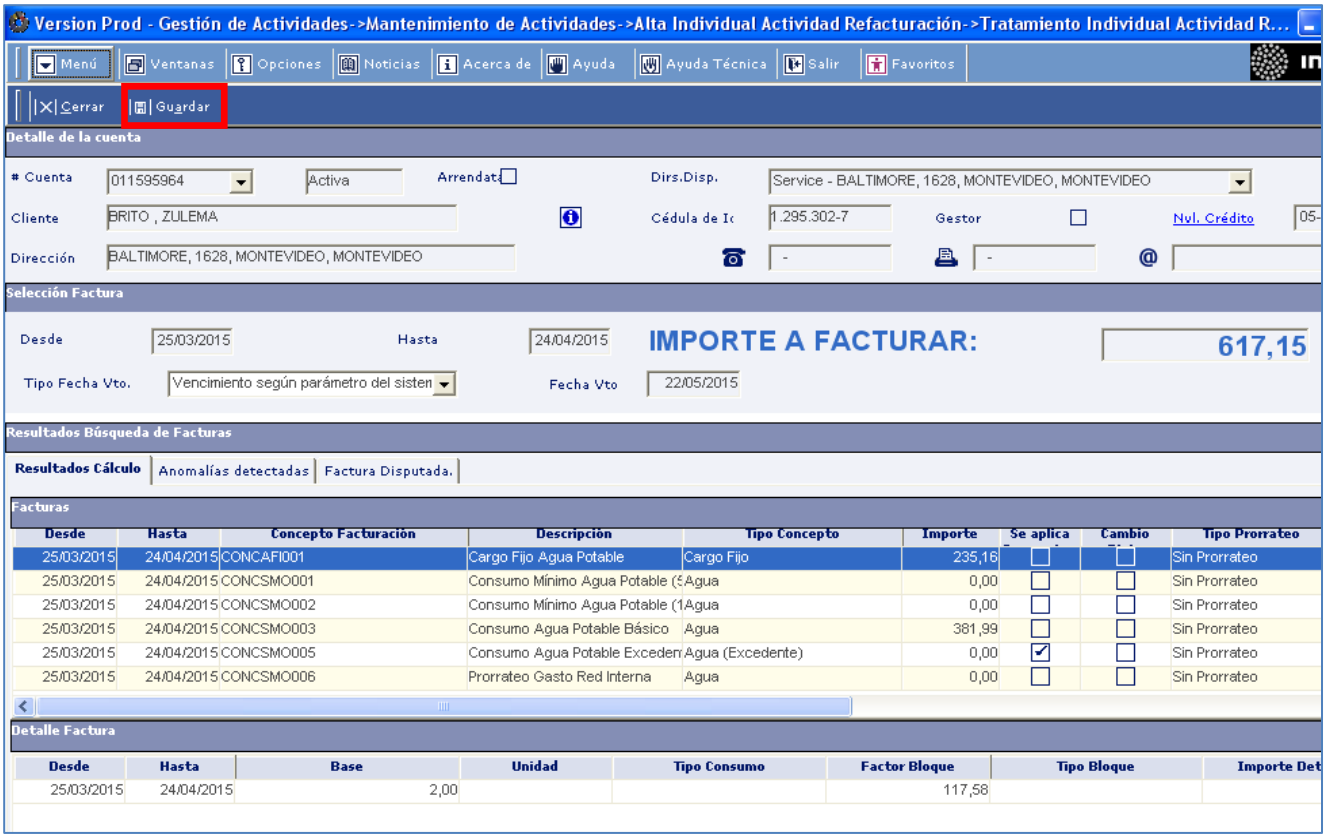


En Modificar Lectura marcamos tratamiento de ser necesario y se Resuelve, se deben llenar los campos obligatorios.



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





Se guarda y se libera factura.

FACTURAR CARGO VARIO POR CAMBIO DE FECHA DE VENCIMIENTO

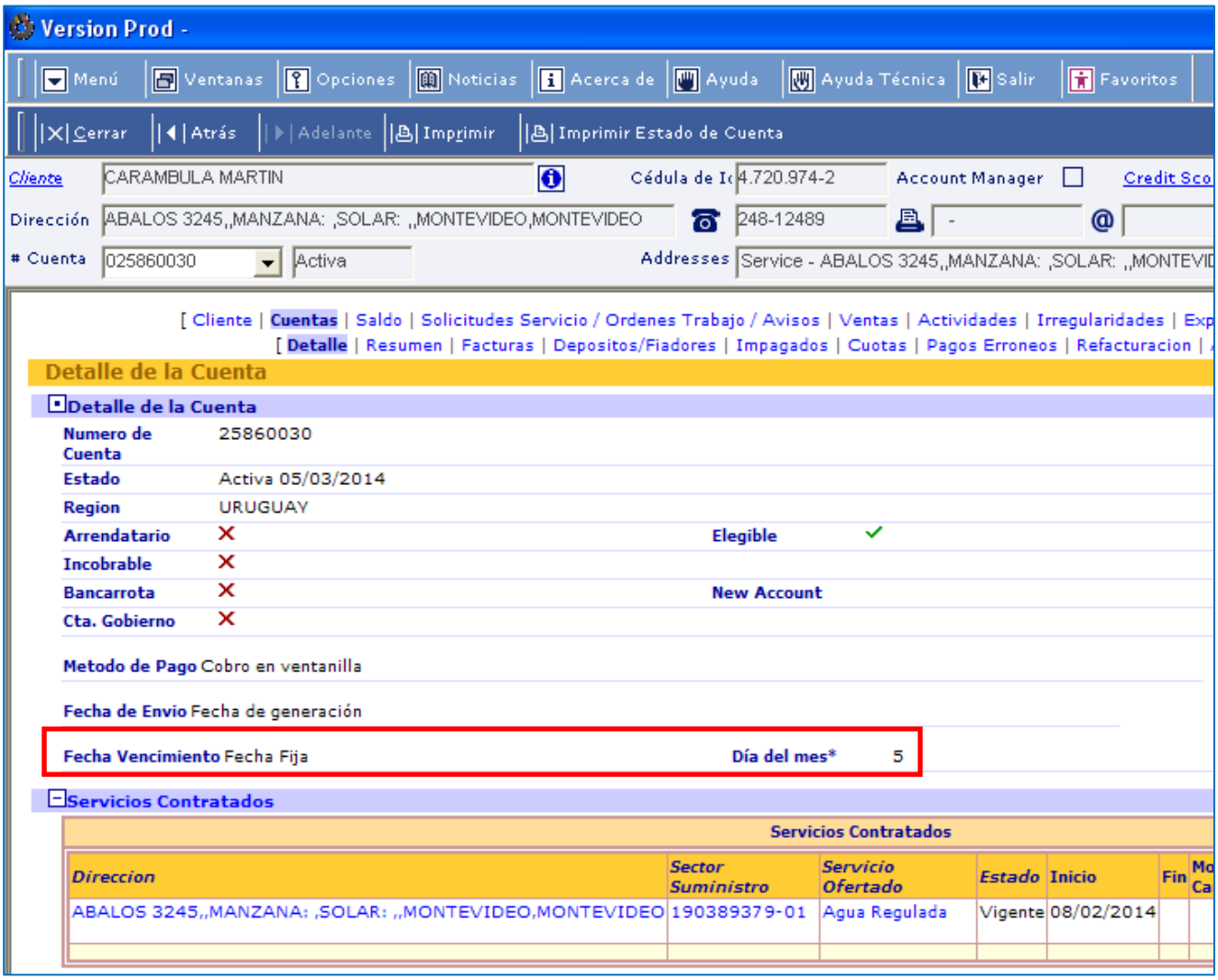
El cambio de fecha de vencimiento es ingresado en Call Center y se genera la actividad para incorporar el costo del mismo.

Aspectos importantes a tener en cuenta:

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

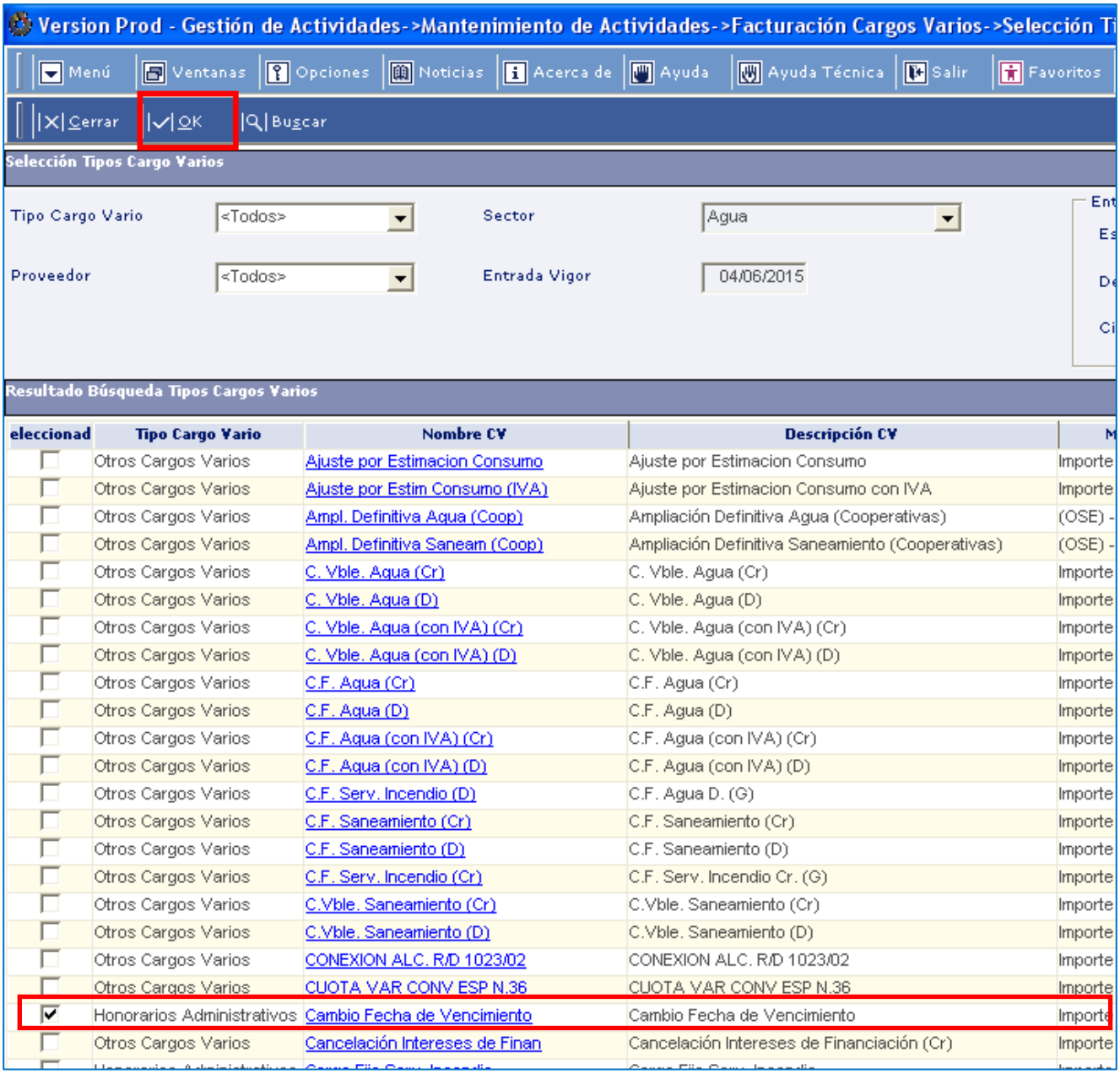
- ☑ **Beneficiarios MIDES y clientes con tarifa social tienen exonerado el costo del cambio de fecha de vencimiento una vez al año.**

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



Incorporación del costo dentro de la actividad:

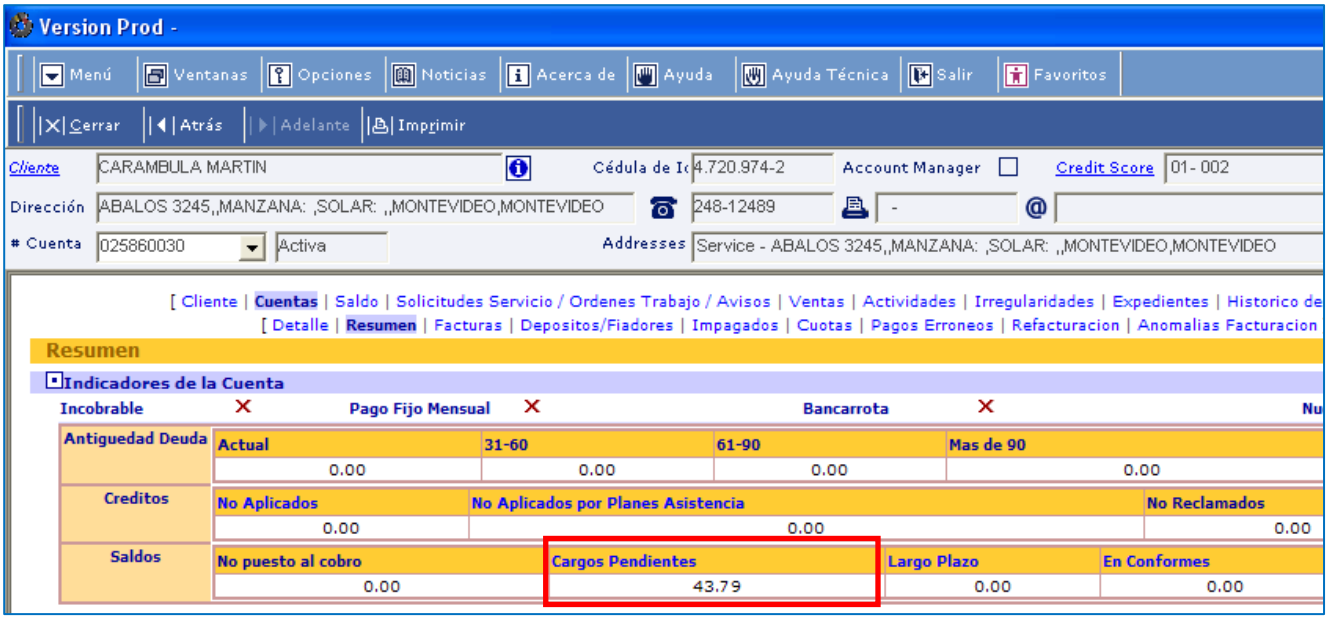
Operativa SGC: *Definir acción / Cargos varios / tick / Añadir cargos / Seleccionar cargo: Cambio Fecha de Vencimiento / Ok.*



Trae asociado costo definido por Decreto Tarifario vigente.

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

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



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

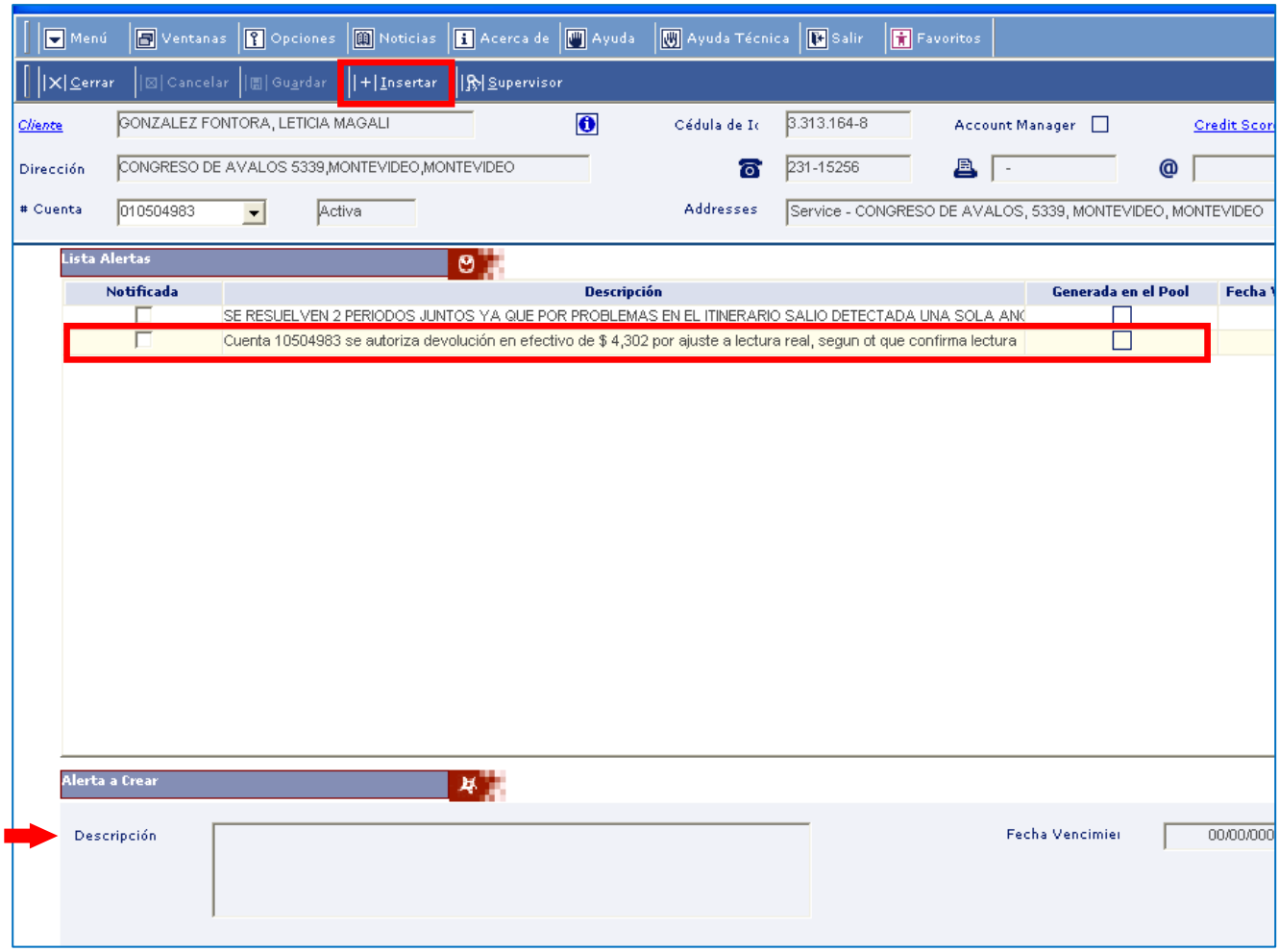
GENERACIÓN DE ALERTAS

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

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

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

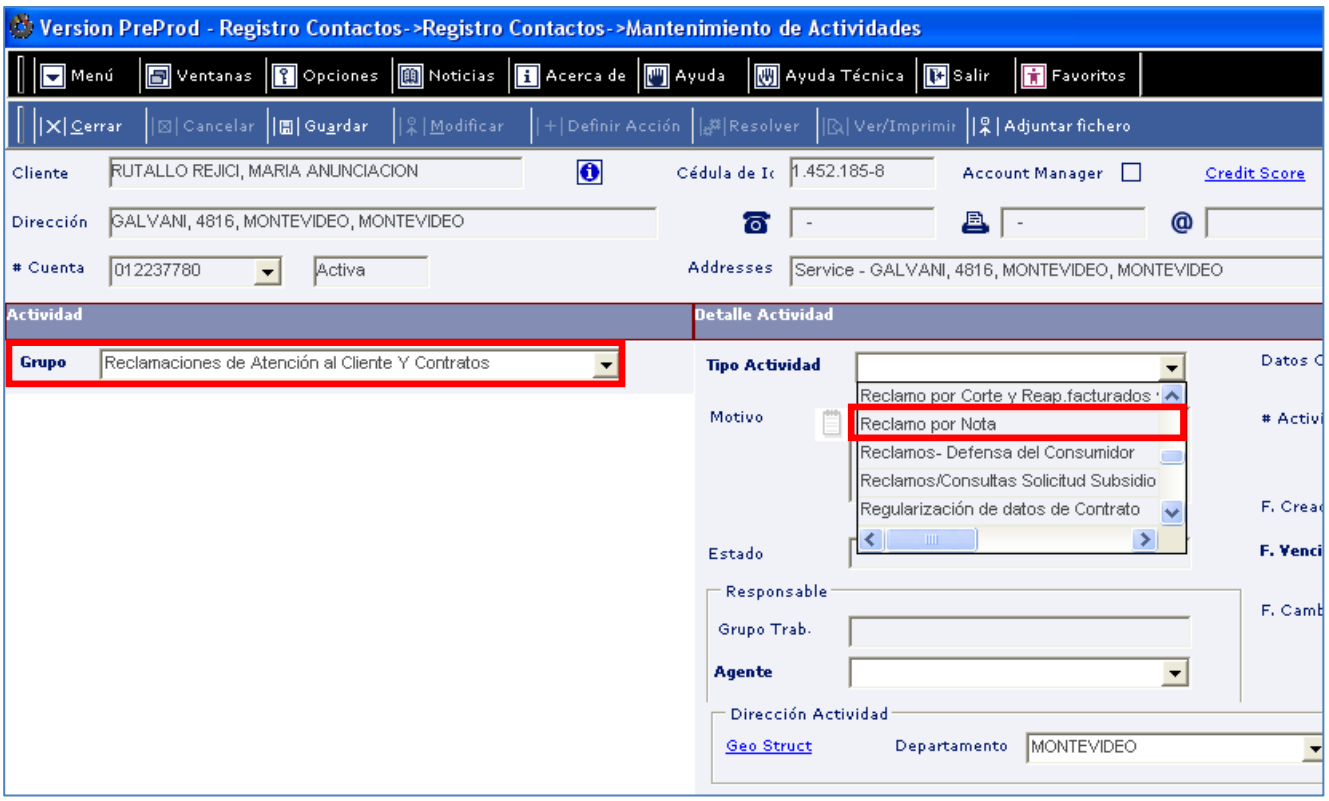
OPERATIVA SGC: *Menú / Contactos Cliente / Alertas Cliente / Insertar / ingresar Descripción / Guardar.*



ACTIVIDAD POR NOTA

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

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

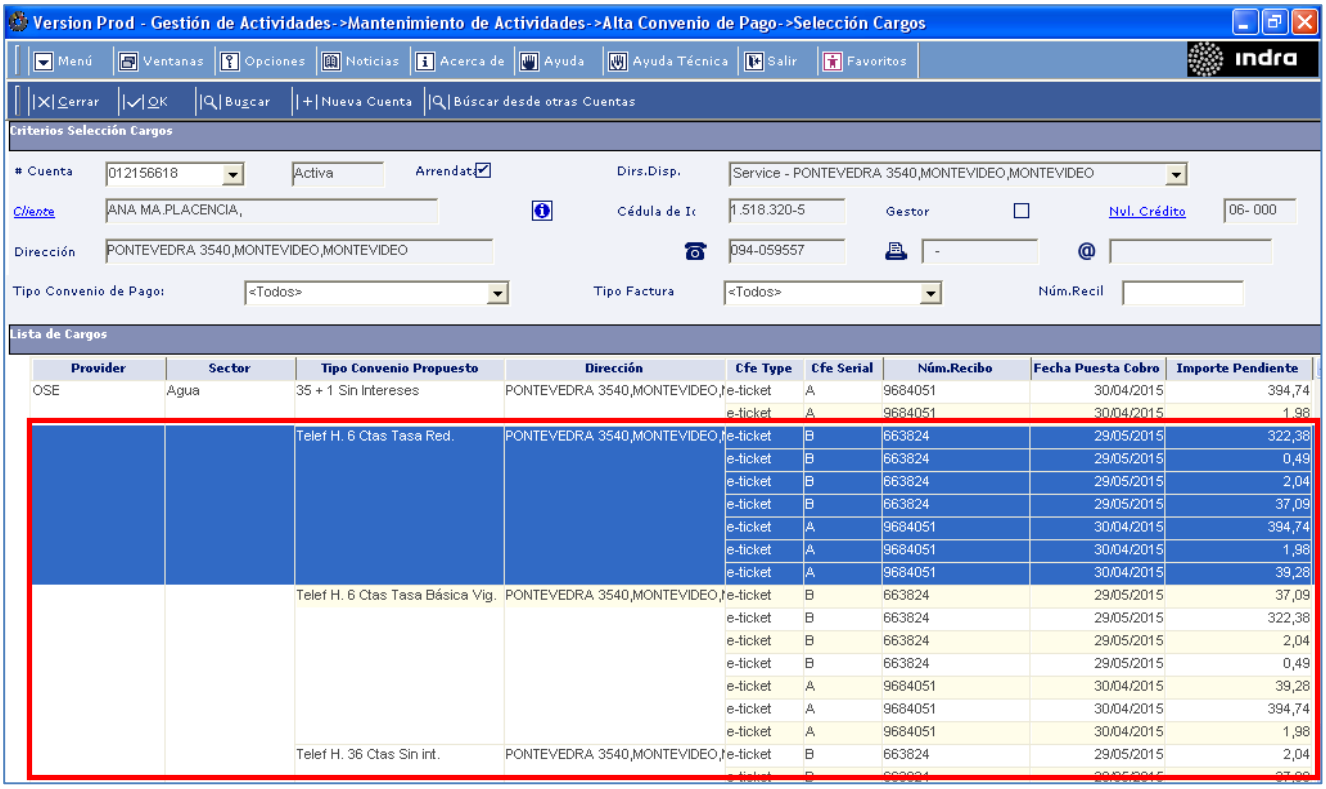


SOLICITUD DE ACUERDO FINANCIADO TELEFÓNICO / WEB – SOLICITUD ALTA DE ACUERDO

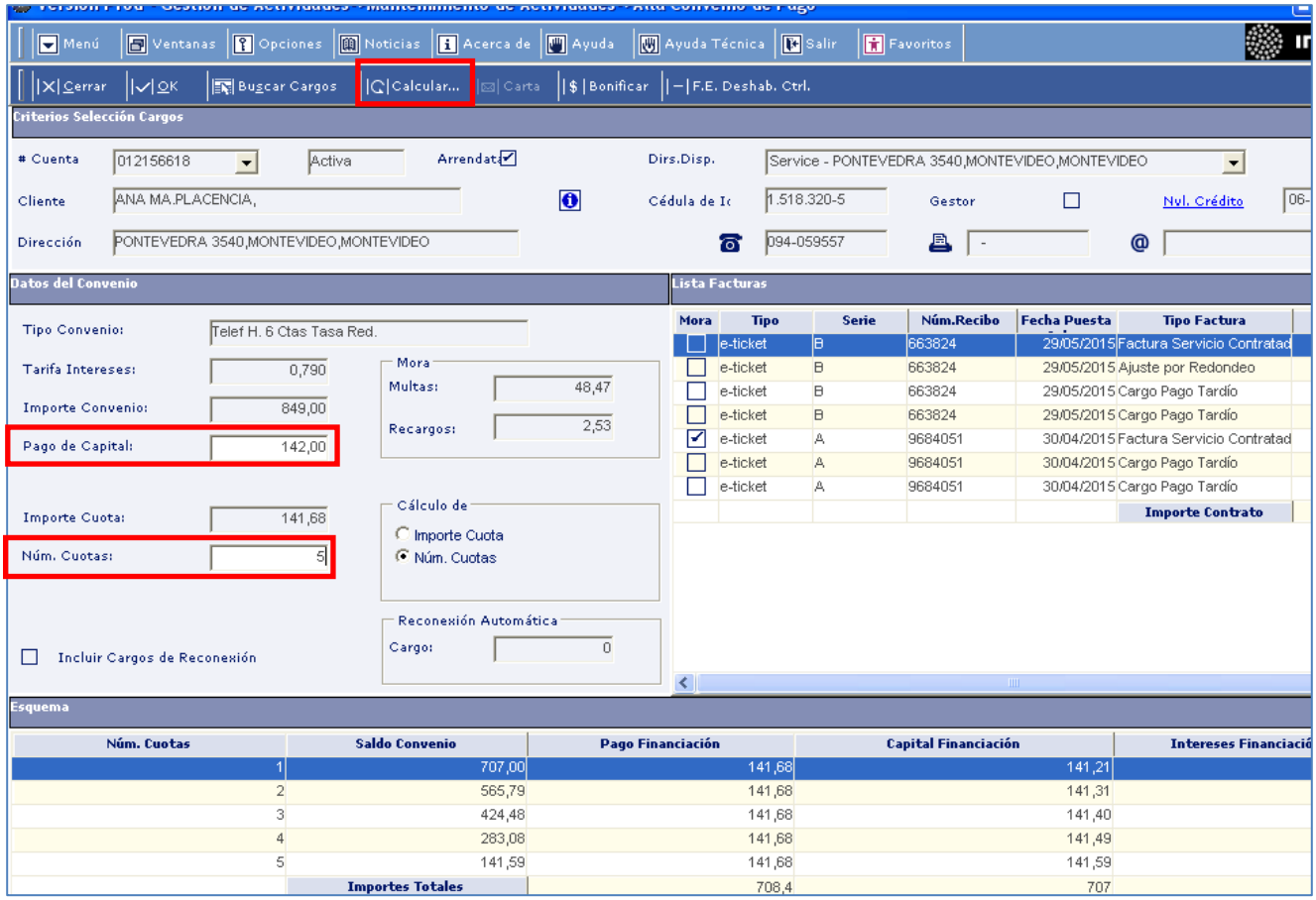
Las solicitudes de acuerdo financiado telefónico o web son iniciadas en el Call Center o por la página web respectivamente y debe verificarse que en la actividad se presenten los siguientes datos: cantidad de cuotas, tasa e importe total acordado.

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

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



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



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

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

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

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

VENTA DE AGUA

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

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

Condiciones para la prestación del suministro de agua por tanque

El comprador identificado en este documento de remito (nombre, documento de identidad y/o RUC y domicilio) contrata con la Administración de las Obras Sanitarias del Estado (O.S.E.) (vendedor) para sí o para un tercero, con el fin de abastecer ……..……. …….. la cantidad de agua potable identificada en el mismo documento obligándose ambas partes a:

***Vendedor - OSE**:*

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

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

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

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

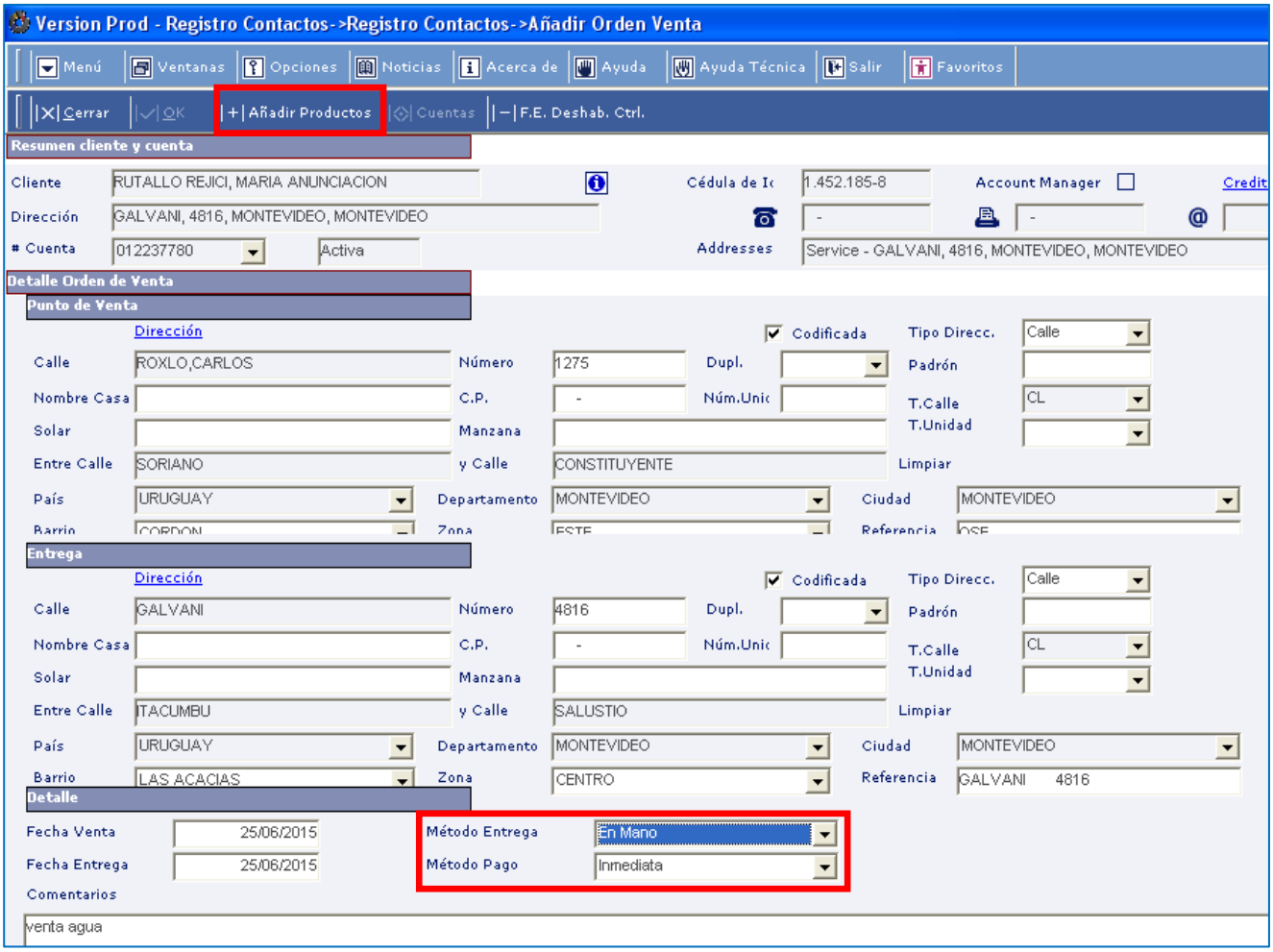
Dichas obligaciones se asumen al amparo de lo dispuesto en el art. 2 lit. a) de la Ley N° 11.907 de fecha 19 de diciembre de 1952 y Ley Nº 17.277 de fecha 17 de noviembre de 2000, para ser cumplidas dentro del territorio de la República Oriental del Uruguay y bajo la jurisdicción de estos Tribunales.

***Comprador**:*

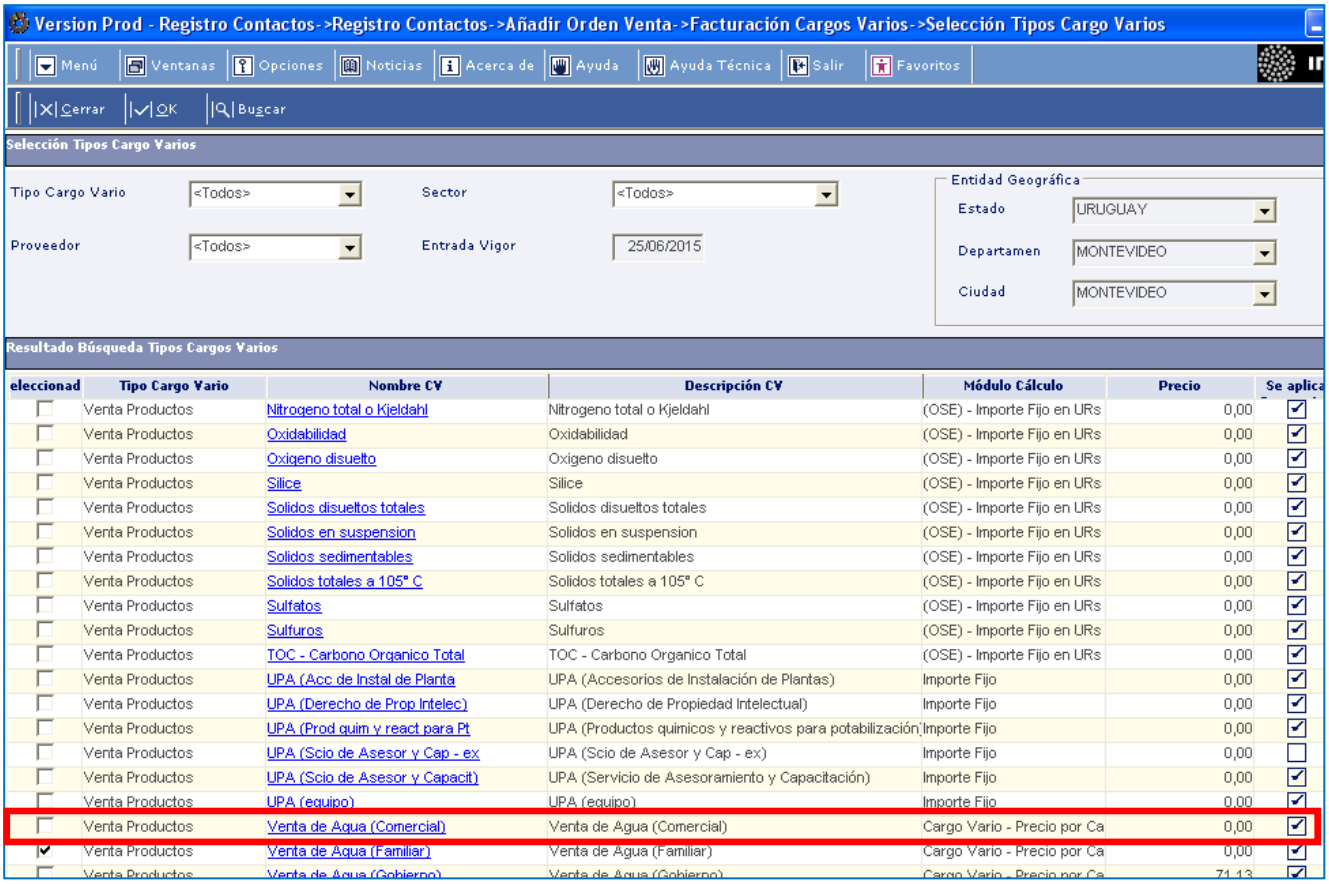
Pagar el precio establecido por la cantidad de agua comprada, y el flete en los casos que corresponda, salvo si hubiese sido exonerado por el Directorio de O.S.E. por razones fundadas. En caso de incumplimiento de pago, O.S.E. una vez aprobada la liquidación y notificada la deuda podrá iniciar el proceso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

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

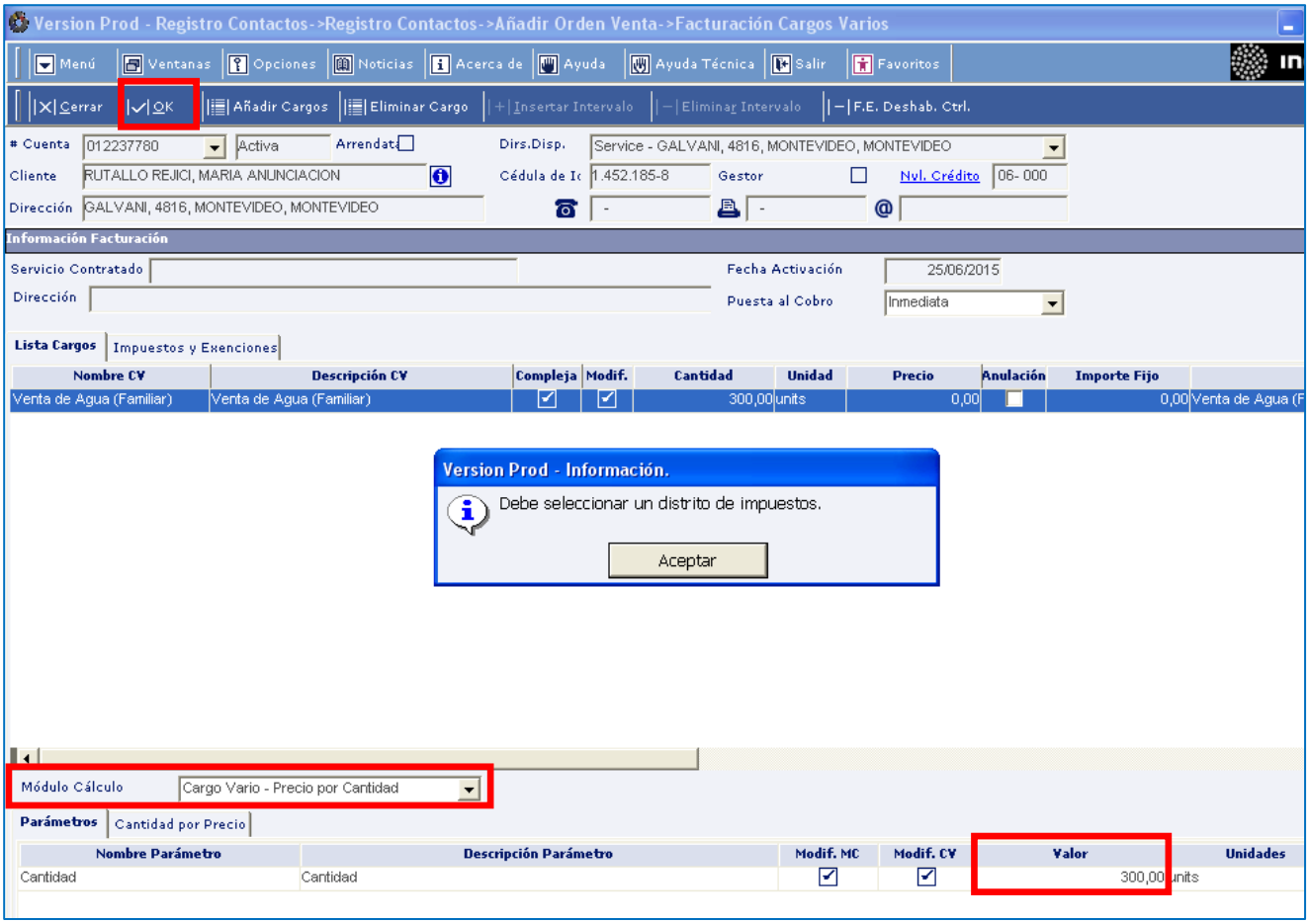
Para tramitar la Venta se ingresa por: *Menú / Contacto Cliente / Registro Contacto / Tipo llamada: Ventas / Tipo contacto: Ordenes Venta – Alta / empezar/Añadir*. Y se muestra la siguiente pantalla en la cual se deberán completar los campos obligatorios *Método Entrega* y *Método Pago* y se selecciona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



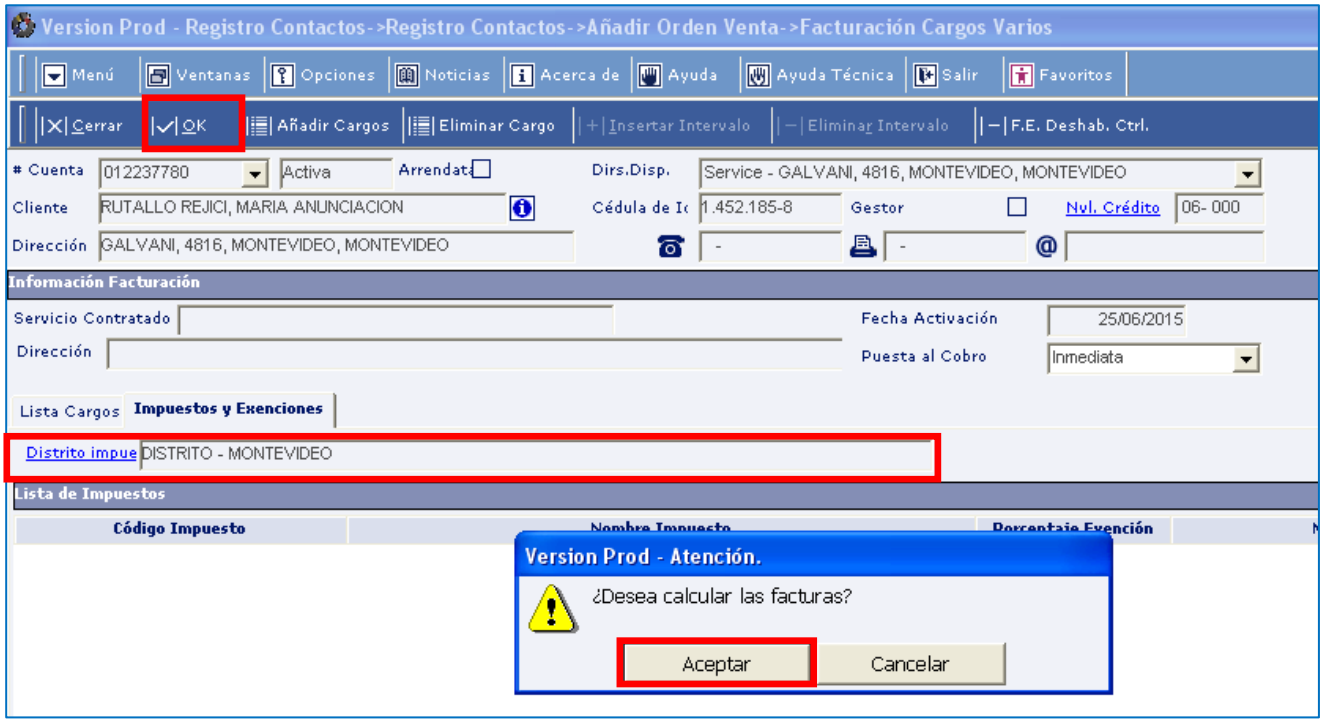
Luego lleva a la pantalla en la cual seleccionar el cargo vario a facturar y se selecciona el *CV Venta de Agua (Comercial) / Ok.*

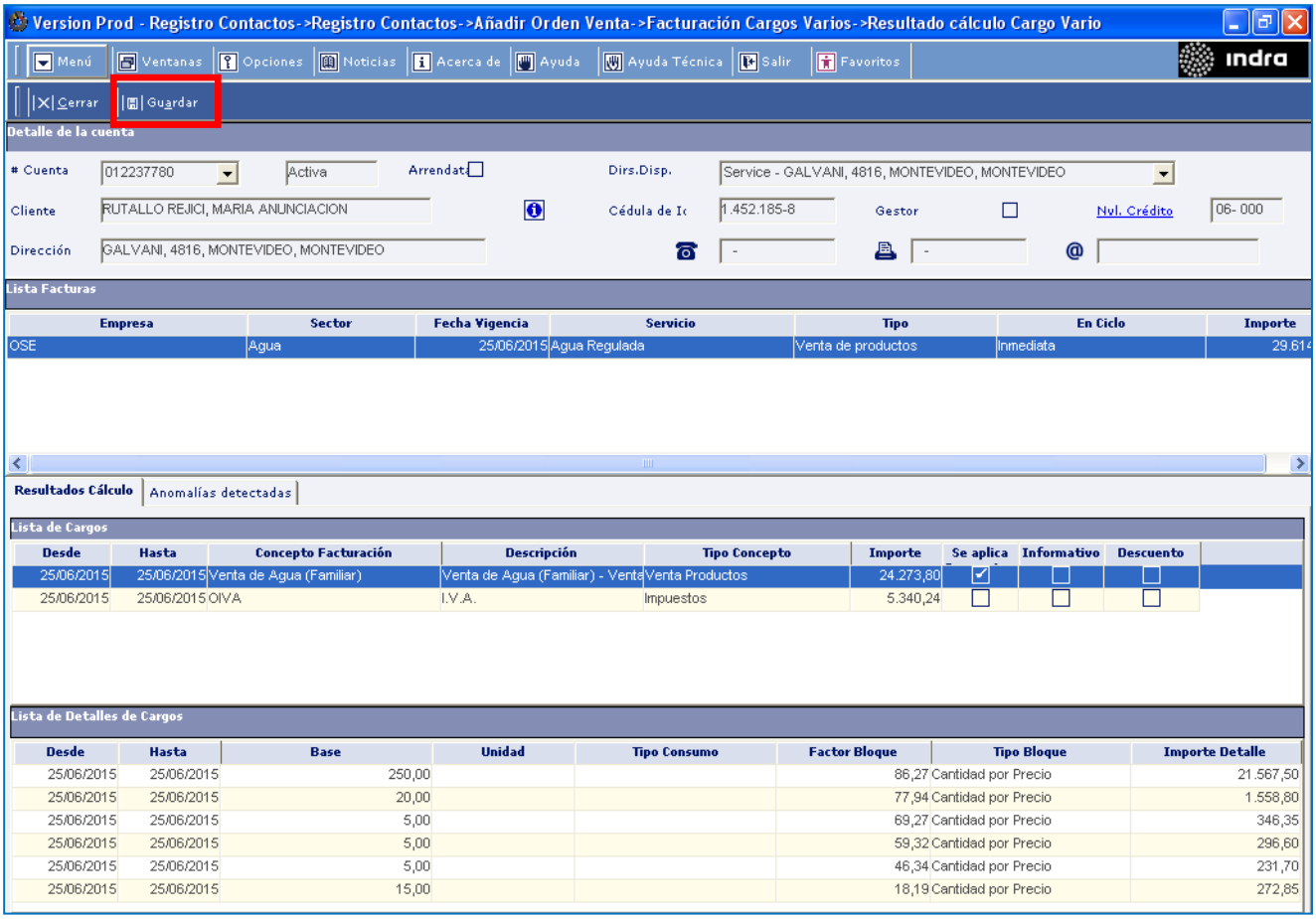


Luego se despliega la siguiente pantalla en la cual debemos seleccionar en la solapa *Lista Cargos*: *Módulo Cálculo: Cargo Vario – Precio por Cantidad / Valor: cantidad de metros cúbicos vendidos / Ok.*

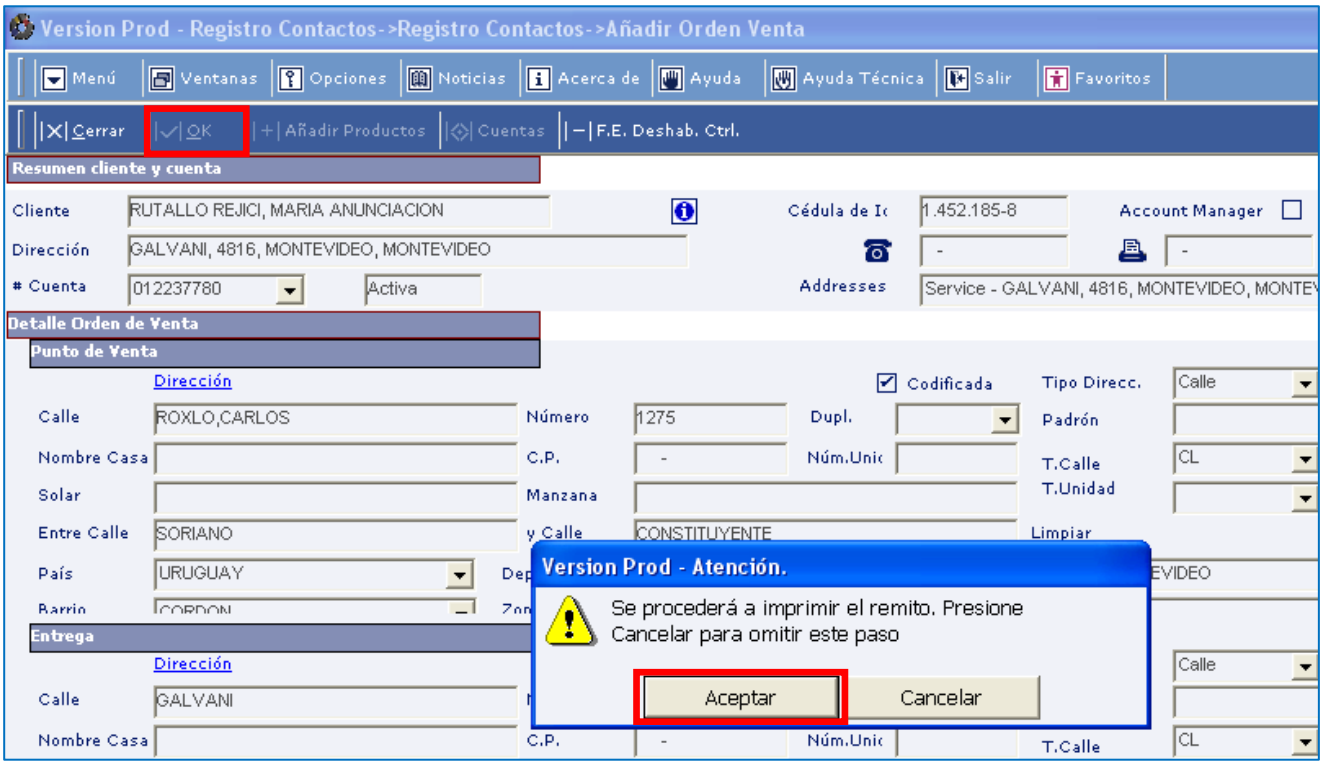


Y en la solapa *Impuestos y Exenciones*: *Distrito impuestos / Aceptar / Ok / Guardar.*





Seleccionar *OK / Aceptar* para liberar el Remito.



Administración de las Obras Sanitarias del Estado ***N° ORDEN:*** *XXXXXXXXX*
Carlos Roxlo 1275 ***OFICINA COMERCIAL****: XXXXXXXXXXX*
FECHA: *XX/XX/XXXX*

Remito de Venta de Productos

DATOS DEL CLIENTE
RUTALLO REJICI, MARIA ANUNCIACION
TELEFONO DE CONTACTO*: XXXXXXXXX -* ***TELEFONO LABORAL****: XXXXXXXXX -*
CELULAR*: XXXXXXX*

DATOS GENERALES DE LA VENTA

DIRECCION DE ENVIO*:*
GALVANI, 4816, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO
PUNTO DE VENTA:
ROXLO,CARLOS 1275,,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO

NUMERO DE FACTURA*: XXXXXXXX*

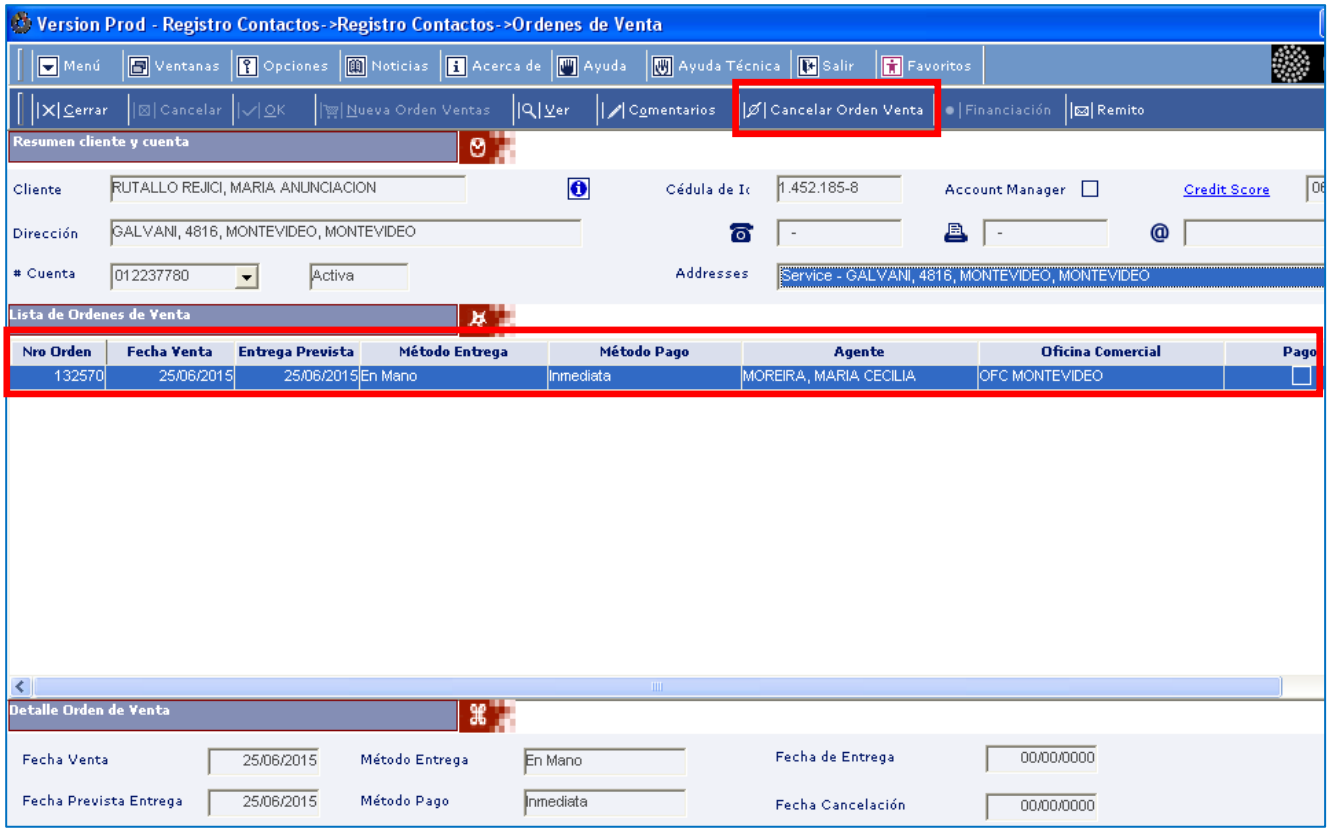
PRODUCTO ***CANTIDAD***
Venta de Agua (Familiar) - Venta de Agua (Familiar) 5 m3 Venta de Agua (Familiar) - Venta de Agua (Familiar) 5 m3 Venta de Agua (Familiar) - Venta de Agua (Familiar) 5 m3 Venta de Agua (Familiar) - Venta de Agua (Familiar) 15 m3 Venta de Agua (Familiar) - Venta de Agua (Familiar)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

FECHA ENTREGA ***____/____/____***

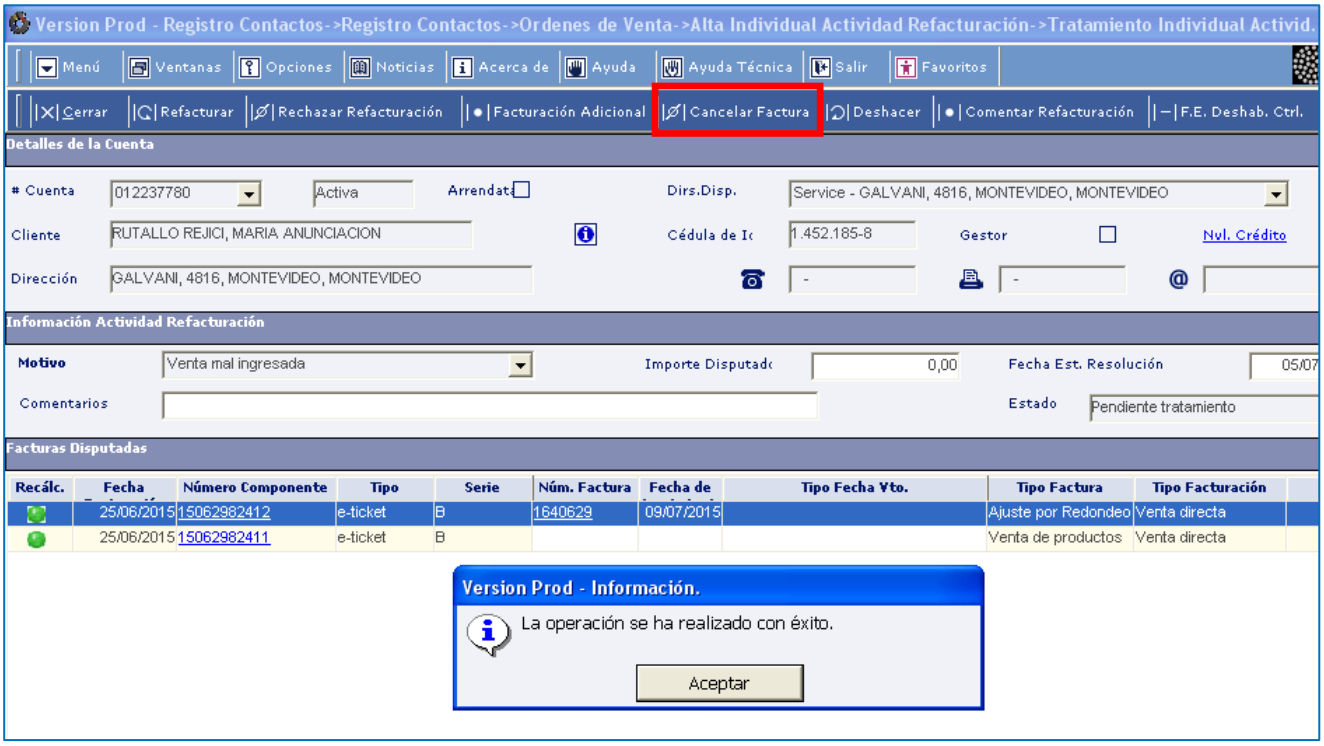
(Vía Cliente)

- **ANULAR VENTA DE AGUA**

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



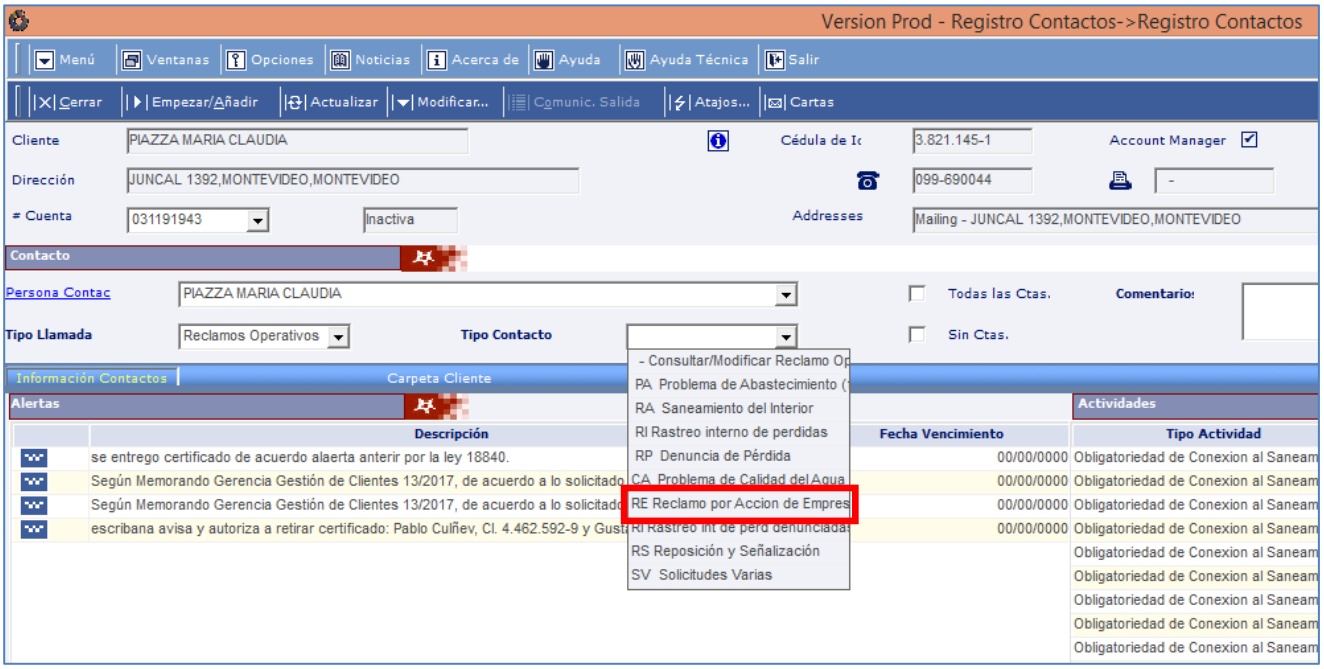
Luego se le da tratamiento a la factura para Cancelarla.



RECLAMOS POR ACCIÓN DE EMPRESA

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

Operativa SGC: *Menú / Registro Contactos / Tipo llamada: Reclamos Operativos / Tipo contacto: Reclamo por acción de empresa / Completar los datos / Guardar.*



ACTIVIDADES REALCIONADAS A CUENTAS ADHERIDAS A DÉBITO AUTOMÁTICO (FACTURAS EN REMESA)

Cuando un cliente se ha adherido al pago de sus facturas por débito automático, cuando OSE envía las mismas al débito, éstas se visualizan en el SGC como facturas en remesa.

<u>IMPORTANTE</u>: Las facturas de cuentas adheridas a débito automático sólo pueden ser refacturadas antes de la fecha de remesa.

Menú | Ventanas | Opciones | Noticias | Acerca de | Ayuda | Ayuda Técnica | Salir | Favoritos

Cerrar | Atrás | Adelante | Imprimir

Cliente: BALI/AS DE LOS REYES, SUSANA IBIS — Cédula de Id: 1.012.075-5 — Account Manager — Credit Score: 06- 000

Dirección: MARTINEZ,MARTIN C 1692,,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO

Cuenta: 012678470 — Activa — Addresses: Service - MARTINEZ,MARTIN C 1692,,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO

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

Resumen

Indicadores de la Cuenta

Incobrable ✕ — Pago Fijo Mensual ✕ — Bancarrota ✕ — Nuevo Numero Cuenta

Antiguedad Deuda	Actual	31-60	61-90	Mas de 90	Total
	304.00	0.00	0.00	0.00	304.00

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

Saldos	No puesto al cobro	Cargos Pendientes	Largo Plazo	En Conformes	Saldo Neto
	304.00CR	0.00	0.00	0.00	0.00

Movimientos

Movimientos

Fecha	Descripcion	Importe	Saldo	Saldo Creditos
06/07/2015	Facturación	304.00	303.96	0
18/06/2015	Cobro por Centro Cobros Domiciliado	213.00CR	0.04CR	0
04/06/2015	Facturación	213.00	212.96	0
20/05/2015	Cobro por Centro Cobros Domiciliado	213.00CR	0.04CR	0
06/05/2015	Facturación	213.00	212.96	0

Haciendo clic en la factura se ve la Fecha de Remesa

Menú | Ventanas | Opciones | Noticias | Acerca de | Ayuda | Ayuda Técnica | Salir | Favoritos

Cerrar | Atrás | Adelante | Imprimir | Imagen

Cliente: BALI/AS DE LOS REYES, SUSANA IBIS — Cédula de Id: 1.012.075-5 — Account Manager — Credit Score: 06- 000

Dirección: MARTINEZ,MARTIN C 1692,,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO

Cuenta: 012678470 — Activa — Addresses: Service - MARTINEZ,MARTIN C 1692,,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO

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

Detalle Recibo

Recibo

Tipo Recibo	e-ticket
Serie*	B
Numero Recibo	1933647
Id. Interno*	169386794
Numero Cuenta	00004398A
Titular Cuenta	SUSANA IBIS BALI/AS DE
Fecha Generacion	06/07/2015
Fecha Vencimiento	20/07/2015
Fecha Remesa	15/07/2015

Facturas

Facturas

Num.Factura	Desde	Hasta	Importe Total	*Tipo Facturacion*	*Tipo Factura*	*Direccion*	*Se*
15070747422	04/06/2015	03/07/2015	304.14	Ciclo	Factura Servicio Contratado	MARTINEZ,MARTIN C 1692,,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO	Ag
15070786772	03/07/2015	03/07/2015	0.14CR		Ajuste por Redondeo		
			304,00				

Impresion

Datos Transacciones

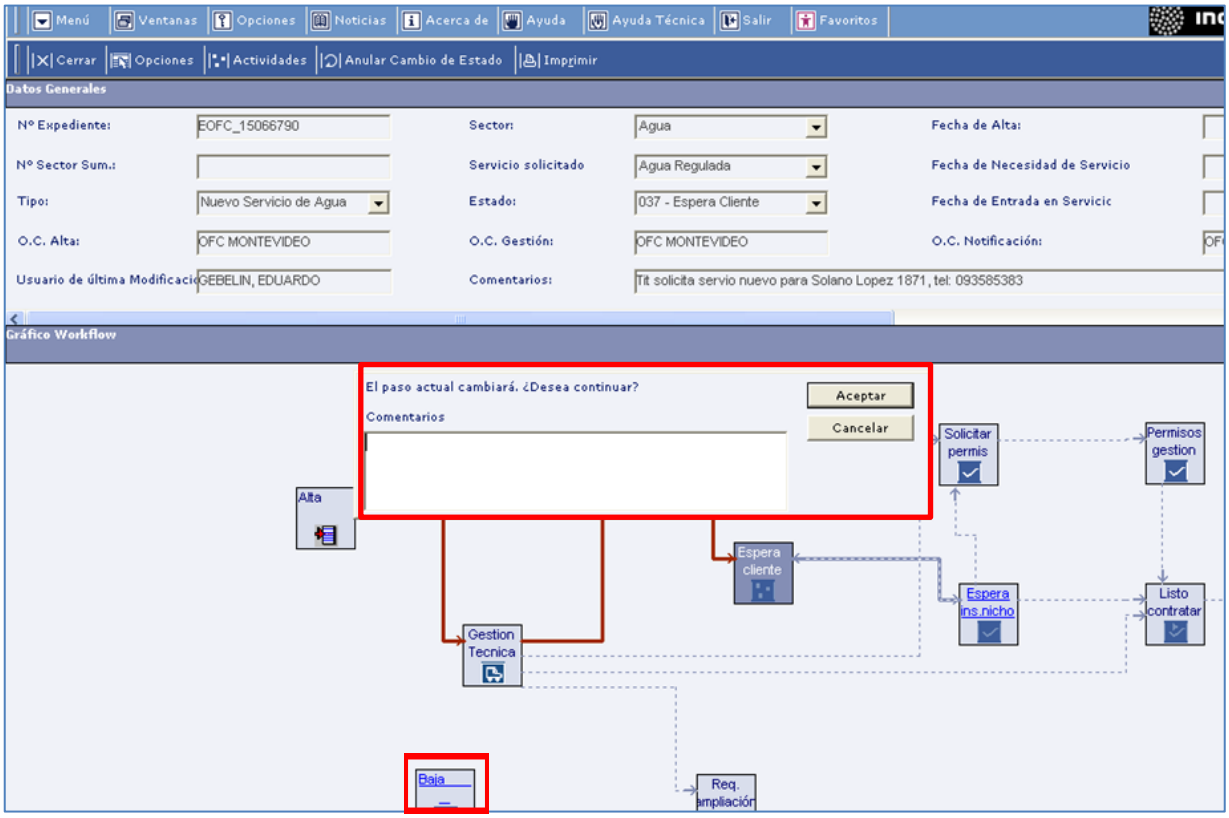
Movimientos

⌦ BAJA DE EXPEDIENTES POR INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO

Los clientes que solicitan Servicios Nuevos tienen diez días hábiles para cumplir con los Requerimientos solicitados por OSE o Contratación del servicio, de no cumplir con el plazo establecido y no mostrando interés por continuar con el proceso (ya que se notifica al titular de los requerimientos y plazos) se debe dar de baja el expediente vigente.

Operativa SGC: Menú / Gestión Instalaciones / Mantenimiento Expedientes / Ingresar n° de expediente / Seguimiento.

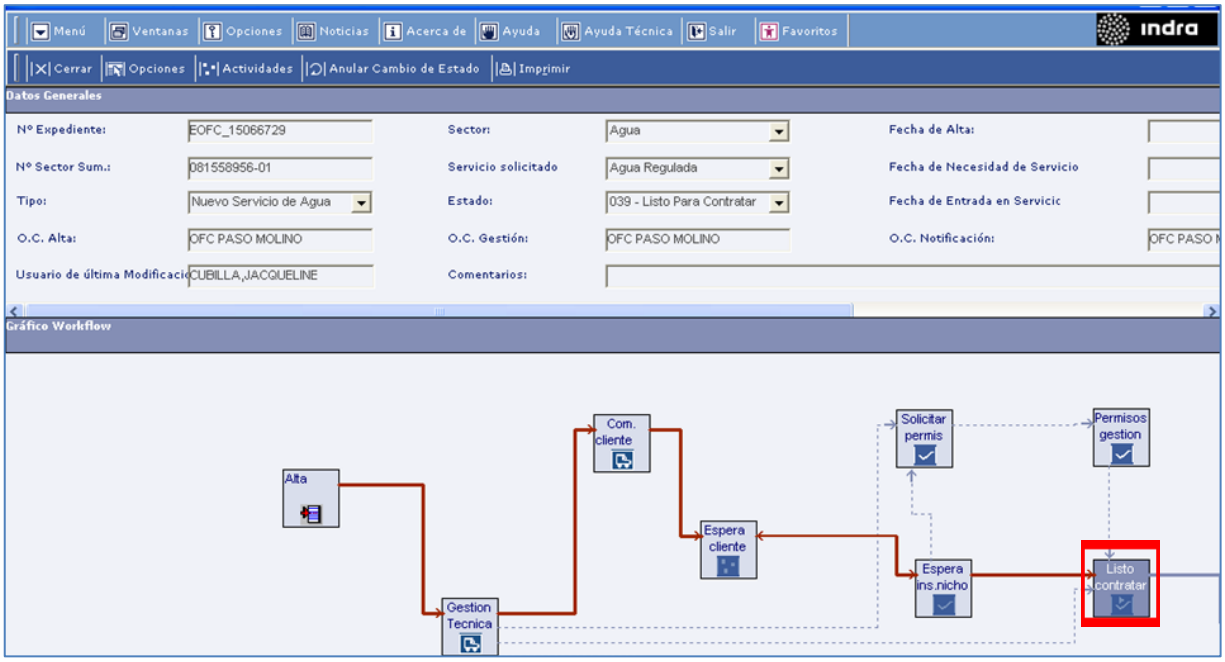
Se debe hacer clic en el casillero *Baja* y detallar el motivo de la misma.



Para cerrar los expedientes que ya fueron contratados:

Operativa SGC: Menú / Gestión Instalaciones / Mantenimiento Expedientes / Ingresar n° de expediente / Seguimiento.

Se hace click con el botón derecho en *Listo Contratar / Alta Contrato / Aceptar*



⌦ **ALTA DE EXPEDIENTES POR WEB – GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE LA ACTIVIDAD WEB – NUEVO EXPEDIENTE CLIENTE NO ENCUENTRA DIRECCIÓN**

Pasos a seguir:

1. Realizar comunicación de salida al usuario (dentro de la actividad) para verificar la dirección para la cual solicitó el Servicio.

1.1. Si se detecta que ya existe un servicio vigente o suspendido para esa dirección se informará al cliente que deberá solicitar un Cambio de Titular y una Reapertura en caso de corresponder (ofrecer canales telefónico y web preferentemente si la solicitud fuese adecuada para ser tramitada por estas vías). Resolver la actividad Improcedente.

1.2. Si no se detecta servicio existente vigente o suspendido para esa dirección se solicita al cliente los datos pertinentes para el ingreso del Expediente (relación del cliente con el inmueble a conectar, tarifa, dirección) se continúa con el paso 3.

2. Habiendo confirmado la solicitud de inicio del Expediente:

Caso 1 – Cliente existe en la base de datos del SGC

I. Se realiza control de deuda en todas las cuentas de las cuales el cliente es titular (**Importante: Deuda = facturas impagas vencidas**)

   i. Si se encuentra deuda en alguna de las cuentas de la que el cliente es titular se informará al cliente a través de una comunicación de salida por dentro de la actividad,

que debe saldar o convenir la misma previo a la solicitud del Servicio Nuevo. Resolver la actividad Improcedente.

ii. Si no se encuentra deuda en ninguna de las cuentas de las que el cliente es titular, sigue adelante la solicitud.

II. Se realiza control de deuda en la dirección para la cual solicitó el Servicio Nuevo

i. Si se encuentra deuda en el suministro para el cual solicitó el Servicio Nuevo se informará al cliente a través de una comunicación de salida por dentro de la actividad, que deberá concurrir personalmente a cualquier Centro de Servicio para presentar documentación de desvinculación, o para asumir total o parcialmente la deuda que le corresponda según el caso. Resolver la actividad Improcedente.

ii. Si no se encuentra deuda en el suministro para el cual solicitó el Servicio Nuevo, sigue adelante la solicitud.

III. Iniciar expediente de Servicio Nuevo de Agua con todos los datos aportados por el cliente, la primer Inspección se generará automáticamente. Realizar comunicación de salida al cliente informando el número de Expediente generado.

Caso 2 – Cliente NO existe en la base de datos del SGC

I. Se realiza control de deuda en la dirección para la cual solicitó el Servicio Nuevo

i. Si se encuentra deuda en el suministro para el cual solicitó el Servicio Nuevo se informará al cliente a través de una comunicación de salida por dentro de la actividad, que deberá concurrir personalmente a cualquier Centro de Servicio para presentar documentación de desvinculación, o para asumir total o parcialmente la deuda que le corresponda según el caso. Resolver la actividad Improcedente.

ii. Si no se encuentra deuda en el suministro para el cual solicitó el Servicio Nuevo, sigue adelante la solicitud.

II. Crear cliente. Datos personales obligatorios: Apellidos, Nombres, Documento de Identidad (nº, tipo y país de expedición), Sexo, Teléfono, Dirección.

III. Iniciar expediente de Servicio Nuevo de Agua con todos los datos aportados por el cliente, la primer Inspección se generará automáticamente. Realizar comunicación de salida al cliente informando el número de Expediente generado.

SÍNTESIS ACTIVIDADES Y REGLAMENTACIÓN

ACTIVIDADES	REGLAMENTOS Y NORMATIVAS
Acuerdos Financiados	R/D N° 1579-09 R/D N° 452-10
Alto consumo	RPS Art. 49 RTF Arts. 58, 59 (modificado por R/D N° 473-17) R/D N° 1366-12
Anomalías	RTF Art. 52
Aporte de Lectura	RTF Art. 56
Cambio de diámetro	Decreto Tarifario RTF Art. 69 RPS Arts. 17, 22, 34, 73
Cambio de fecha de vencimiento	Decreto Tarifario RTF Art. 64
Cambio de medidor	RPS Art. 48 RTF Art. 65
Cargos varios	RTF Título III
Ensayo de medidor	Decreto Tarifario RPS Art. 50 RTF Art. 66
Error de Estimación	RTF Arts. 54, 55
Expedientes de Servicio nuevo de agua y/o independización	Decreto Tarifario RPS Arts. 11, 19, 20, 25, 26.
Modificación Datos Contrato	RPS Arts. 66, 70
Modificación de Tarifa	RTF Arts. 11, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45.
Modificación Unidades	
Multas y Recargos	Ley Nº 14.950 Ley Nº 16.869 RPS Art. 96 R/D N° 977-05
Pérdidas invisibles	RTF Arts. 60, 61, 62 (los dos últimos modificados por R/D N°

	868-17)
Reclamos comerciales pendientes	RPS Art. 90
Refacturación	RTF Arts. 48
Servicios Cruzados	RTF Art. 59 (modificado por R/D N° 473-17) R/D N° 1366-12
Venta de agua	RPS art. 82 RTF Art. 76

ANEXOS

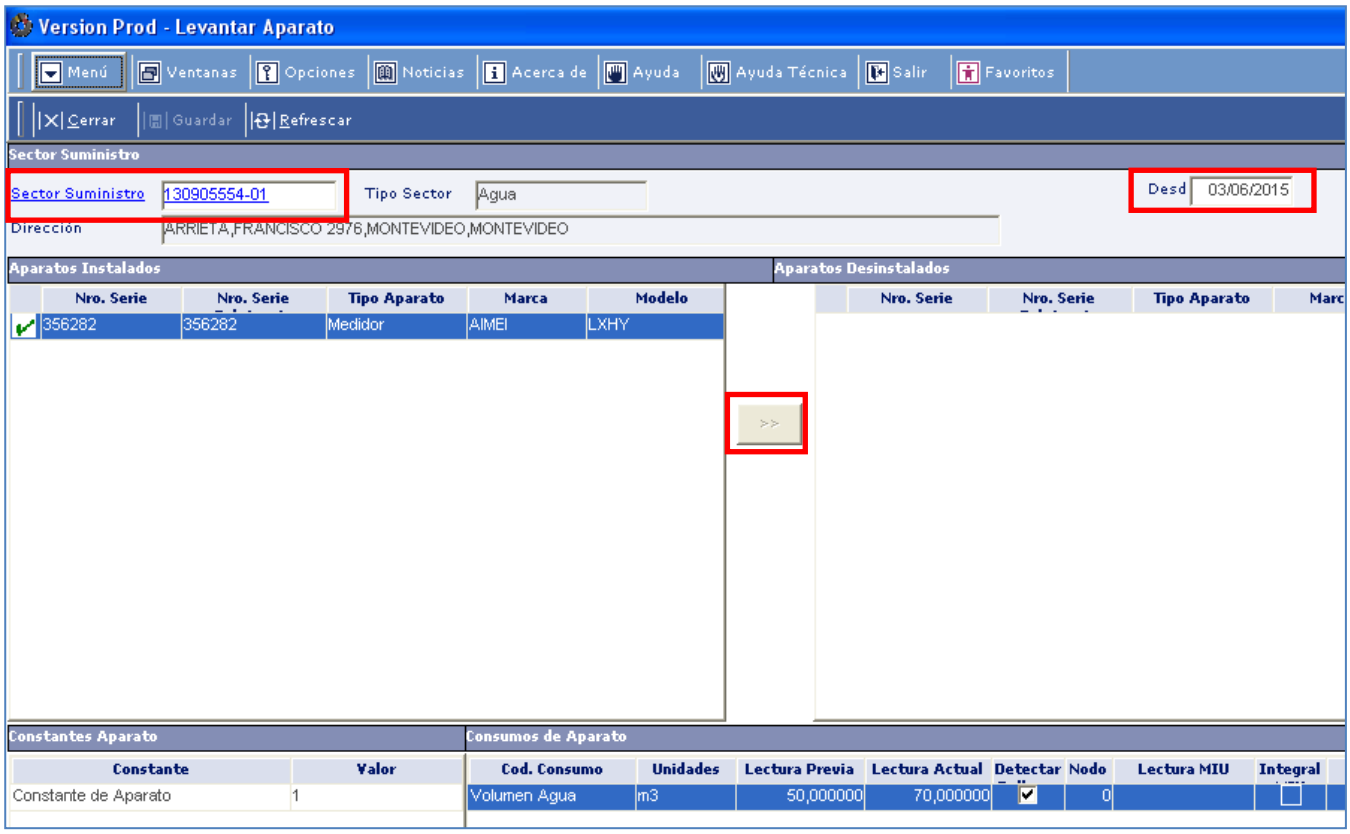
COMPONENTES A LOS QUE SE APLICA I.V.A

Se aplica IVA en los siguientes casos:

- Tarifas Comerciales e Industriales
- Consumo Tarifa Familiar excedente de 15 m3
- Tarifa Especial
- Multas y Recargos
- Intereses de financiación del Acuerdo Financiado
- Cortes
- Reaperturas
- Venta de agua
- Costo de ensayo de medidor
- Costo de impresión y envío de factura
- Costo por cambio de fecha de vencimiento

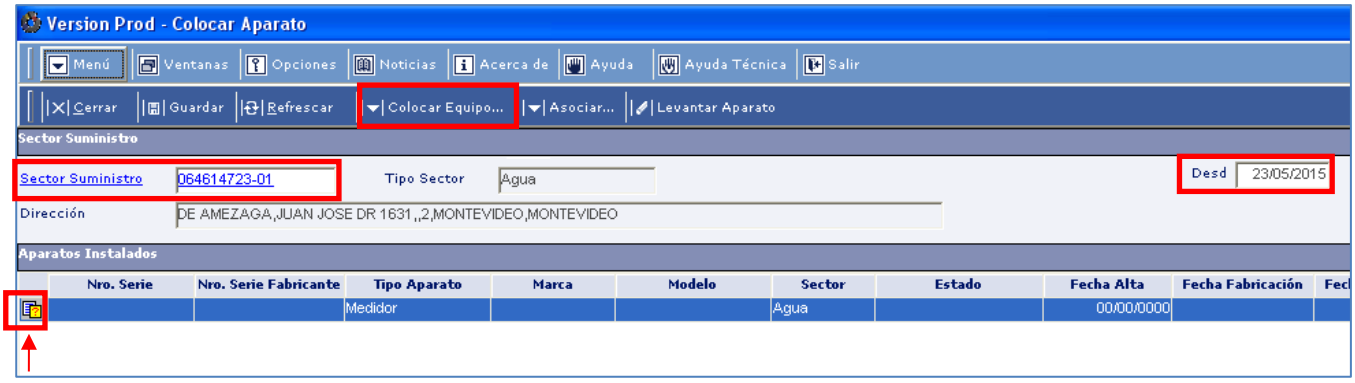
➢ LEVANTAR MEDIDOR

Operativa SGC: *Menú / Gestión De Aparatos / Colocar Aparatos / Levantar Aparato / ingresar cuenta o suministro / Desde (ingresar un día posterior a la fecha de la toma para evitar la anomalía del próximo período) / Marcar las flechitas hacia la columna Aparatos Desinstalados.*

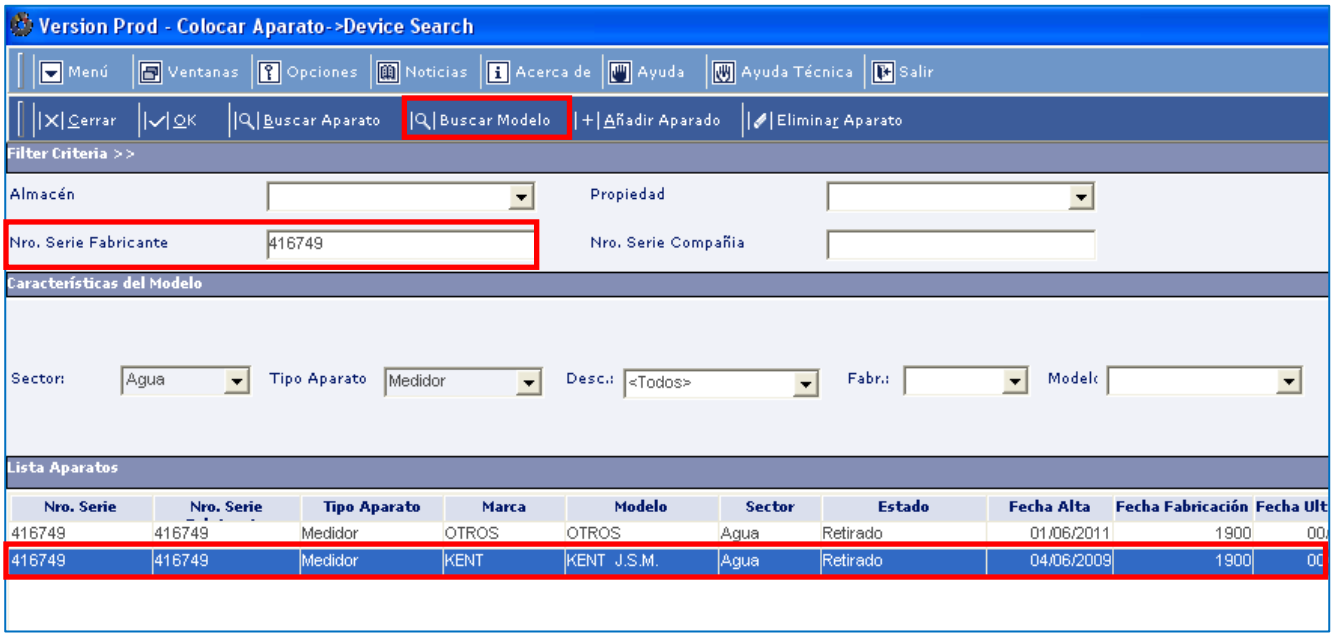


➢ COLOCAR MEDIDOR

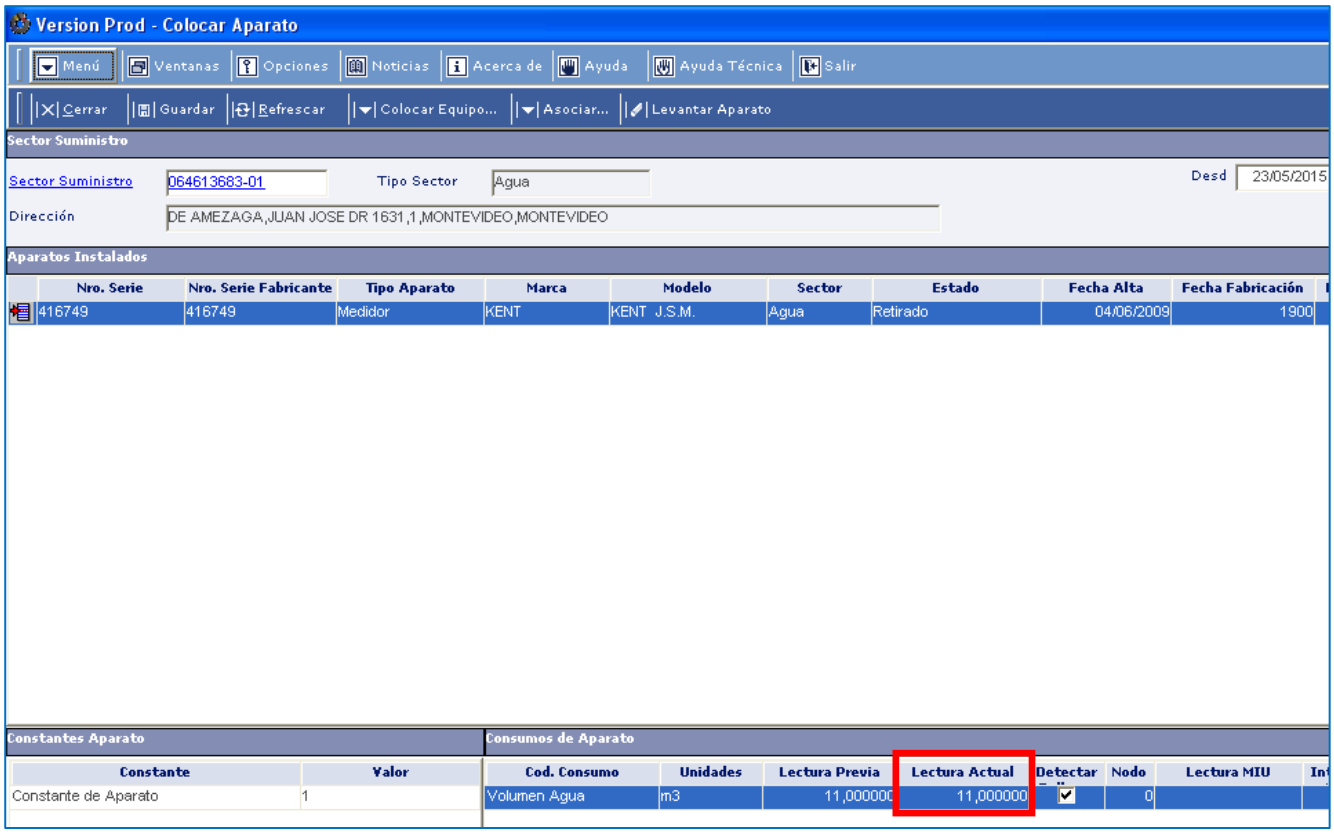
Operativa SGC: *Menú / Gestión De Aparatos / Colocar Aparatos / Colocar equipo / ingresar cuenta o suministro / Desde (ingresar un día posterior a la fecha de la toma para evitar la anomalía del próximo período) / Marcar doble click en el cuadro amarillo / Buscar.*

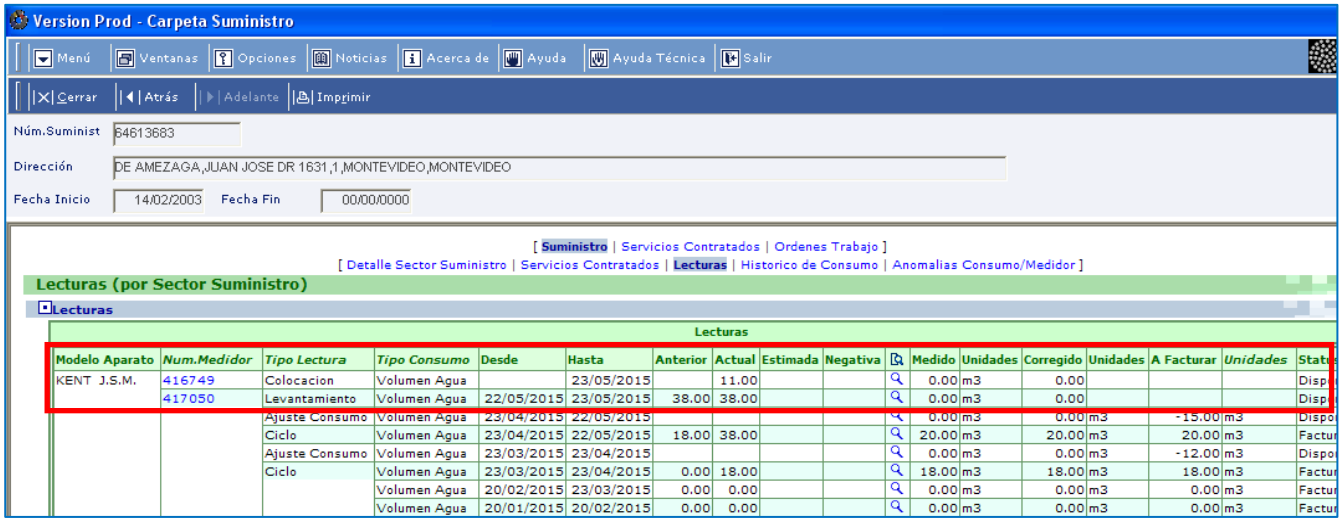


Ingresar *n° Serie Fabricante / Buscar Aparato / seleccionar medidor correcto / OK.*



Verificar lectura de colocación.

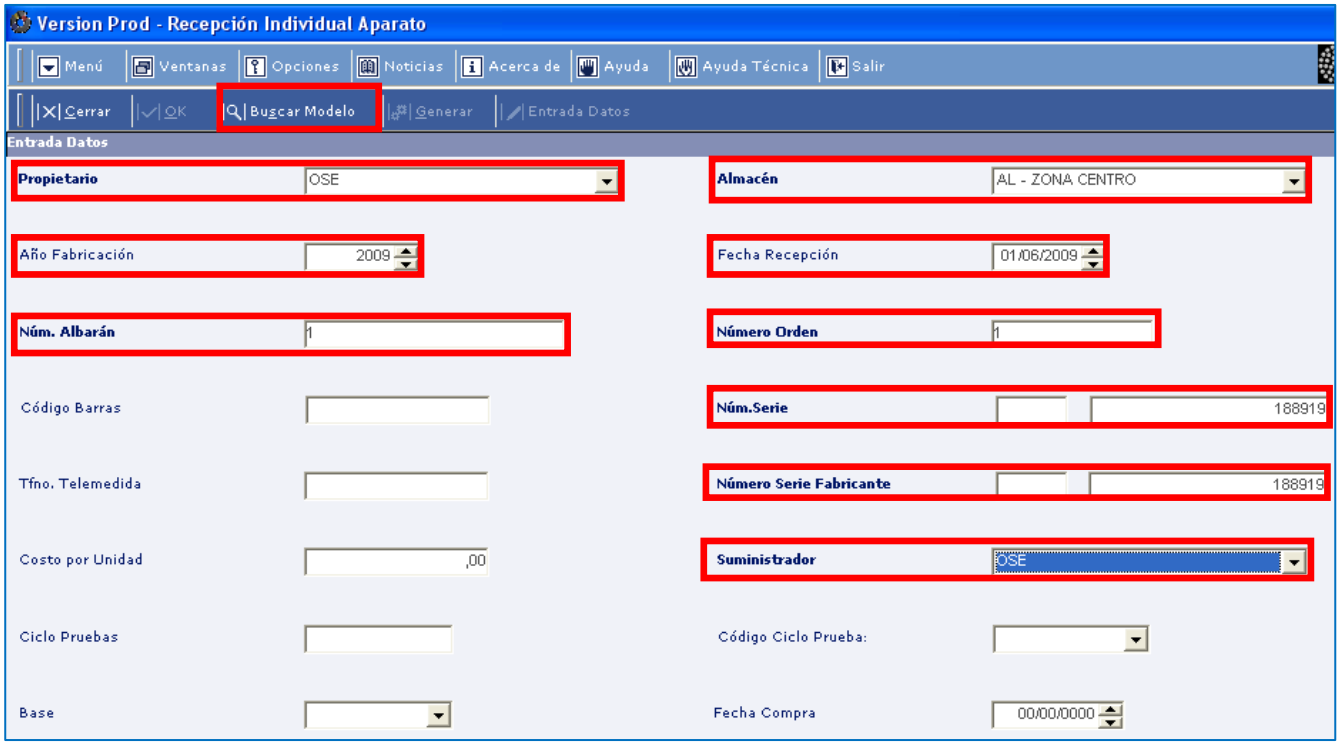




➢ COMPRAR MEDIDOR

Este procedimiento se utiliza en los casos en que el medidor está colocado en el suministro antes de la implantación del SGC y no figura actualmente con el medidor correcto. El mismo sólo puede ser realizado por los usuarios que posean el Perfil “Gestor Medidores”.

Operativa SGC: *Menú / Gestión Aparatos / Gestión Laboratorios / Recepción Individual Aparato / Propietario: OSE / Almacén: Zona que corresponda / Año Fabricación: año anterior al SGC / Fecha Recepción: año anterior al SGC / Número Albarán: 1 / Número Orden: 1 / Número de Serie: número de medidor / Número de Serie Fabricante: número de medidor / Suministrador: OSE / Buscar Modelo.*



Luego ingresar: *Sector: Agua / Tipo Aparato: Medidor / Desc: Medidor agua / Fabr: seleccionar marca del medidor de la lista desplegable / Modelo: seleccionar modelo de medidor de la lista desplegable / seleccionar sector / Buscar Modelo / Ok / Entrada de Datos.*

Luego se muestra la pantalla de Insertar los datos del Aparato en la cual todos los datos vendrán cargados por defecto. Verificar que los datos correspondan con los siguientes:

MODEL APARATO:

- INTERVALO DEMANDA: 1
- TIPO TRANSMISION: 1
- RATIOS REGISTRADOR: 1
- DIGITOS: este dato será variable según la marca del medidor.
- DECIMALES: 2
- MULTIPLICADOR: 1

CARACTERISTICAS APARATO:

- TAMAÑO TUBERIA: 13 mm si corresponde
- DESCR. FUNCIONAMIENTO INTERN: Se abre lista desplegable
- CONSTANTE DE APARATO: 1

Se guarda y se confirman los cambios.

Cerrar
Guardar
CDU
Model Aparato
Sector
Agua
Tipo Aparato
Medidor
Descripción
Medidor Agua
Fabr.
AIMEI
Modelo
LXSG - 40E
Consumo
Unidades
Intervalo Demanda
Tipo Transmisión
Ratio Registrador
Dígitos
Decimales
Multiplicador
Volumen Agua
m3
1
1
1
5
4
1,000000 0
Características Aparato
Característica
Descripción
Tamaño Tubería
25 mm
Descr. Funcionamiento Interno
Velocimétrico - Piston Oscilante
Constante de Aparato
1

MODELO DE CARTA COMUNICACION CAMBIO DE TARIFA MEMO 23/2013

(Departamento), XX de XX de 20XX

Estimado cliente:

Le comunicamos que de acuerdo a información aportada por nuestro personal, el servicio de la dirección…….Nro. de cuenta…….está siendo utilizado con un destino diferente para el cual fue contratado. Por este motivo se adecuará la tarifa a la actividad realizada según lo establecido en nuestro Reglamento de Tarifas y Facturación art 18. (*)

Si éste cambio no correspondiera, cuenta con 10 días hábiles a partir de la fecha de la presente notificación para presentarse en nuestras Oficinas Comerciales aportando la documentación probatoria correspondiente.

Por cualquier consulta, se puede comunicar al 0800-1871 o dirigirse a nuestros Centros de Servicio.

Administración de las Obras Sanitarias del Estado

(*) Art 18º.- Tarifas comercial y comercial colectiva: La tarifa comercial y comercial colectiva se aplica a las siguientes situaciones:

a) Comercios, Banca Privada e Instituciones financieras;

b) Escritorios comerciales o profesionales, consultorios;

c) Sanatorios, Hospitales, Casas de salud particulares, Sociedades médicas, Mutualistas o Clínicas de asistencia médica paga, Laboratorios en general y Laboratorios de análisis clínicos;

d) Clubes Sociales o Deportivos sin Personería Jurídica;

e) Organizaciones gremiales obreras o patronales, sin personería jurídica;

f) Hoteles, Moteles, Búngalos, Pensiones;

g) Iglesias, Parroquias, Capillas, Sinagogas, Masonerías, Templos;

h) Casas de encuentro de origen religioso, Seminarios;

i) Casas de inquilinatos habilitadas por las Intendencias;

j) Casas de velatorios;

k) Salón o local netamente comercial ocupado o vacío. Hasta tanto no se compruebe que pase a ser utilizado como casa-habitación no se procederá bajo ningún concepto al cambio de tarifa;

l) Casa-habitación con comercio anexado y local netamente comercial con vivienda en trastienda, que no cumplen con las condiciones enumeradas en el artículo 20;

m) Instituciones de enseñanza privada;

n) Terreno con agua donde se depositan materiales nuevos o usados para su posterior comercialización o uso industrial;

o) Instalaciones destinadas a quintas o criaderos, con carácter comercial con o sin vivienda, que se surten de un único servicio;

p) Cooperativas de Producción y Consumo en general;

q) Obras y reformas en general, exceptuando las de Plano Económico (V.P.) mano de obra benévola y de ayuda mutua;

r) Edificios en construcción que no estén habitados en un 50% de las unidades o terminado. En caso contrario debe aplicársele lo indicado en el artículo 17 literal a);10

s) Instituciones sociales y/o deportivas que utilicen las instalaciones como escenario deportivo donde se abone entrada y/o exista lucro con otras actividades como por ejemplo renta de espacios, etc.;

t) Shoppings, galerías comerciales y similares. Cada local será considerado como una unidad tenga o no agua dentro del mismo, y

u) Puestos fijos en vía pública, ya sean individuales o colectivos.