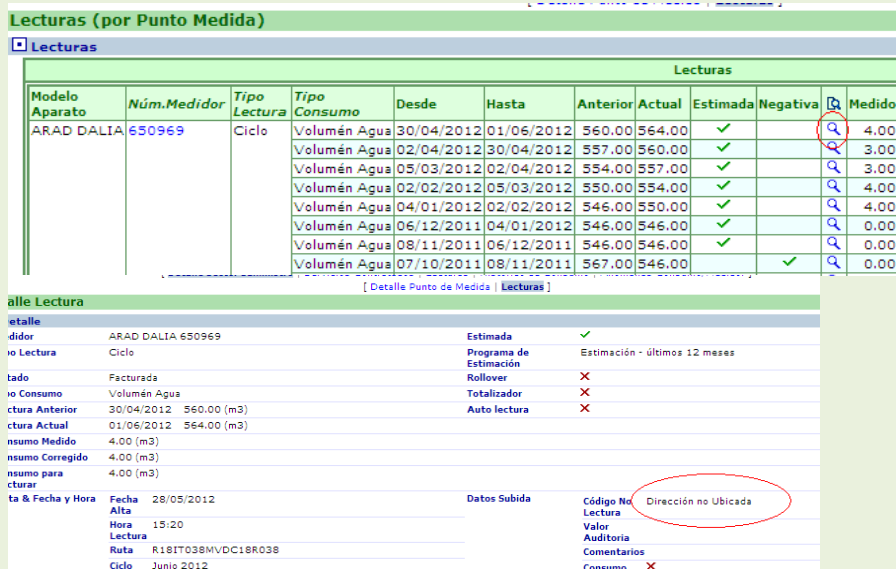


| Grupo: Atención al Cliente y Contratos    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tipo de actividad                         | Cuándo utilizar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Convenio por anomalías atrasadas          | Para realizar convenio telefónicamente por acumulación de facturas producido por el atraso en la resolución de anomalías. Hasta en el doble de cuotas como periodos de consumo le lleguen al cliente. La primera cuota le llega con vencimiento 12 días.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Datos erróneos de contrato                | Errores en datos del contrato (en los datos del cliente o la dirección del suministro).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Facturar CV cambio fecha de vencimiento   | Cuando el cliente solicita cambio de vencimiento y corresponde facturar el costo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Obligatoriedad de Conexión al Saneamiento | Para ingresar solicitud de verificación de Obligatoriedad de Conexión por la Ley 18840.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Quejas y sugerencias                      | No se ingresan reclamos, sólo quejas y sugerencias.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Regularización de datos del Contrato      | <p>Esta actividad se ingresa en dos situaciones:</p> <p>a) Cliente informa que NO recibió la carta de regularización de contrato, por lo que se le sugiere ingresar la actividad de Solicitud de Contratación en ese momento. Si no lo desea se ingresa esta actividad (importante confirmar la dirección de envío). Esta actividad la cual generará la <b>Comunicación de Salida “Envío segunda Carta”</b> efectuada por Gestión Contractual en forma telefónica, en la cual se verificará que la Carta le llegó al cliente</p> <p>b) Cliente informa que recibió la carta pero no está interesado en realizar la Solicitud de Contratación. Se ingresa esta actividad (registrar en comentario que el cliente no está interesado en regularizar) que generará la Comunicación de Salida “Regularización de Datos de Contrato” efectuada por Gestión Contractual vía telefónica.</p> |
| Servicios cruzados                        | Por servicios y medidores cruzados. Ingresar reclamo a todos los servicios cruzados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Solicitud de contratación                 | El cliente solicita cambio de titular                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Solicitud de duplicado de factura         | Para que se envíe el duplicado de factura al cliente (factura no vencida). Informar que pueden pasar por Abitab, Red Pagos o sacarlo de la página de OSE. Se debe verificar la dirección de envío.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Solicitud de tarifa social                | El ingreso de esta actividad informará al Área de Promoción y Regularización que el cliente está solicitando la Tarifa Social en Asentamientos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Unificar Cliente                          | Se ingresa esta actividad cuando se detecta que el cliente está registrado de más de una forma distinta por lo cual las cuentas no están asociadas (ej.: nombre escrito de formas diferentes, tipo de documento distinto, etc.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Varios                                    | Usar solamente si no existe motivo que corresponda al reclamo (ej. Comunicado de cámara de saneamiento lista para inspección).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| Grupo: Cobros e Impagados |                                                                                                                                                  |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tipo de actividad         | Cuándo utilizar                                                                                                                                  |
| Corte erróneo             | Reclamo por error en el corte. Si el corte corresponde a fraude, el supervisor debe llamar a dicha oficina.                                      |
| Devolución de crédito     | Solicitud de que se aplique el (crédito no aplicado) que se visualiza en el resumen de la cuenta. A una factura impaga o la devolución del mismo |
| Multas y recargos         | Multas y recargos que no corresponden                                                                                                            |

|                                          |                                                                                                  |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pago doble o no aplicado</b>          | 1. Pagó la factura y en el sistema aparece como impaga (no se actualizó el pago o cobro erróneo) |
|                                          | 2. Pagó más de una vez la misma factura (cobro erróneo)                                          |
| <b>Retraso en reapertura</b>             | Atraso en el cumplimiento de la reconexión                                                       |
| <b>Solicitud de acuerdo financiado</b>   | El cliente solicita convenio telefónico                                                          |
| <b>Solicitud de giro para devolución</b> | No usar                                                                                          |

| Grupo: Lectura y Facturación            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                             |                                                                                                                              |                           |                                                                                                                      |                       |                                                                                                     |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tipo de actividad                       | Cuándo utilizar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                             |                                                                                                                              |                           |                                                                                                                      |                       |                                                                                                     |
| <b>Alto consumo</b>                     | El cliente reclama porque tiene un consumo (m3) muy elevado respecto a su histórico. No se incluyen casos que la factura sea elevada por algún otro concepto (cargos varios, cargo fijo, convenios, etc.), solamente cuando los m3 son excesivos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                             |                                                                                                                              |                           |                                                                                                                      |                       |                                                                                                     |
| <b>Aporte de lectura carta anomalía</b> | El cliente recibió la carta explicando que sus facturas están retenidas por anomalías y llama para aportar la Lectura; este reclamo no tendrá tratamiento sin embargo la lectura será tomada en cuenta para resolver la anomalía. El alta de esta actividad se da solo en los casos en los cuales la anomalía aun no fue resuelta y el período no ha sido facturado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                             |                                                                                                                              |                           |                                                                                                                      |                       |                                                                                                     |
| <b>Denuncia de irregularidad</b>        | Denuncia de fraude, hurto de agua, etc.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                             |                                                                                                                              |                           |                                                                                                                      |                       |                                                                                                     |
| <b>Denuncia de notificación</b>         | Reclamos porque no le llegan las facturas o mensajes para el notificador. Entrega de facturas vencidas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                             |                                                                                                                              |                           |                                                                                                                      |                       |                                                                                                     |
| <b>Denuncia de toma</b>                 | <p>Ingresando a la Carpeta del Cliente, al Panel de Lecturas por la “lupita” se despliega el Vector de lecturas.</p> <p>De esta forma estamos en condiciones de ver la lectura y/o los códigos aplicados por el Lector.</p>  <p>A continuación detallamos como proceder ante determinados códigos.</p> <table border="1"> <tr> <td><b>DIRECCION NO UBICADA</b></td><td>Confirmar Nro. De Puerta, solicitar intersección de calles y/o linderos y cualquier otro dato que colabore con la ubicación.</td></tr> <tr> <td><b>MEDIDOR NO UBICADO</b></td><td>Solicitar datos de ubicación del medidor o acceso al mismo (ej. Entrando a 1 metro a la derecha, lado columna, etc.)</td></tr> <tr> <td><b>PREDIO CERRADO</b></td><td>El lector deja aviso, consultar en que horario hay gente en la finca. Comunicar que si se repite el</td></tr> </table> | <b>DIRECCION NO UBICADA</b> | Confirmar Nro. De Puerta, solicitar intersección de calles y/o linderos y cualquier otro dato que colabore con la ubicación. | <b>MEDIDOR NO UBICADO</b> | Solicitar datos de ubicación del medidor o acceso al mismo (ej. Entrando a 1 metro a la derecha, lado columna, etc.) | <b>PREDIO CERRADO</b> | El lector deja aviso, consultar en que horario hay gente en la finca. Comunicar que si se repite el |
| <b>DIRECCION NO UBICADA</b>             | Confirmar Nro. De Puerta, solicitar intersección de calles y/o linderos y cualquier otro dato que colabore con la ubicación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                             |                                                                                                                              |                           |                                                                                                                      |                       |                                                                                                     |
| <b>MEDIDOR NO UBICADO</b>               | Solicitar datos de ubicación del medidor o acceso al mismo (ej. Entrando a 1 metro a la derecha, lado columna, etc.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                             |                                                                                                                              |                           |                                                                                                                      |                       |                                                                                                     |
| <b>PREDIO CERRADO</b>                   | El lector deja aviso, consultar en que horario hay gente en la finca. Comunicar que si se repite el                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                             |                                                                                                                              |                           |                                                                                                                      |                       |                                                                                                     |

|                                         |                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                         |                                                                                                                                                                           | Cerrado el medidor va a ser cambiado a vereda. Recordar que la lectura puede ser aportada.                                                                                                                            |
|                                         | <b>MEDIDOR TAPADO</b>                                                                                                                                                     | Solicitar acondicione el espacio donde se ubica el medidor.                                                                                                                                                           |
|                                         | <b>NICHO CERRADO</b>                                                                                                                                                      | Comunicar el usuario fecha posible de lectura a fin de que dejen abierto el nicho o en su defecto preguntar a quien dirigirse.                                                                                        |
|                                         | <b>PERRO SUELTO</b>                                                                                                                                                       | Comunicar al cliente que el lector no accederá al predio si hay perros sueltos dentro.                                                                                                                                |
|                                         | <b>PRUEBA DE INSTALACION – PRUEBA DE MEDIDOR</b>                                                                                                                          | Se trata de una lectura REAL pero fuera de los parámetros esperados. Puede ser que exista pérdida, puede ser un medidor cambiado o tratarse de un mayor o menor consumo que el habitual. El lector puede probar o no. |
| <b>Error cargo vario</b>                | Error en cualquier cargo vario facturado.                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Error de lectura</b>                 | Lectura mal tomada.                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Error de tarifa</b>                  | Error en tarifa.                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Error de diámetro de conexión</b>    | Error en el diámetro de la conexión.                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Error en estimación</b>              | Por consumos estimados.                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Error interno de facturación</b>     | No se utiliza                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Error de unidades habitacionales</b> | Error en unidades.                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Factura con ajuste por redondeo</b>  | Factura emitida con DEUDA ANTERIOR XXX (le aparece una factura con monto 0 o impaga sólo con redondeo). Figura una factura impaga por el importe del ajuste por redondeo. |                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Factura con consumo anómalo</b>      | Cuando el cliente reclama por facturas que no le llegan por que se encuentra en el panel de lecturas en estado Consumo Anómalo y/o Enviada a Facturar                     |                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Otros ajustes de facturación</b>     | Cuando el ajuste no está clasificado en los otros errores de facturación.                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Solicitud ensayo de medidor</b>      | Cliente solicita ensayo de medidor, si estuviese normal el mismo se le cobrará al cliente                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                       |

| <b>Grupo: Expedientes</b>                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tipo de actividad</b>                     | <b>Cuándo utilizar</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Comunicación requerimientos cumplidos</b> | El cliente comunica que cumplió con la adecuación del lugar para la conexión, con los requerimientos solicitados por OSE previo a la contratación del servicio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Retraso de conexión nueva</b>             | <p>Una vez finalizado el expediente (Cierre de Expediente) se cita al cliente para firmar el contrato. Con el Alta de Contrato se genera una OT ON Conexión Nueva.</p> <p>Esta orden de trabajo se recibe en el Área de Servicios Nuevos para la instalación de la Conexión, o independización. Cabe señalar que se puede incluir en este análisis los tiempos de respuesta de la construcción de cambio de sitio y diámetro para los casos que luego de la aceptación del presupuesto por parte del cliente se genera una OT OC Cambio de Sitio o Cambio de Diámetro que requiere la construcción de una conexión nueva.</p> <p>A la hora de construir una conexión nueva originada de un trámite de Servicio Nuevo, Independización o Cambio de Sitio/Diámetro que corresponde a una dirección cubierta por tubería oficial: Los tiempos requeridos, están afectados por la complejidad del mismo. A continuación se indican los tiempos de respuesta que el Área de Servicios Nuevos está en condiciones de brindar en la parte operativa, discriminándose dos situaciones principales:</p> |

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              | <p><b>Servicios Cortos o Derivados:</b> El tiempo de respuesta se puede dar en un rango que va de los 15 a 30 días (Promedio 25 días). <b>Por lo tanto se podrá generar una Actividad de Retraso de Conexión superados los 25 días de la firma del contrato.</b></p> <p>Estos casos corresponden a solicitudes cuyo número de puerta está en la misma acera que la tubería oficial (que también se ubica bajo la acera), o existe una conexión de diámetro suficiente para conectar antes de la llave de vereda nuevas conexiones (derivadas). Estas obras en la vía pública si bien requieren permiso de la Intendencia, su control se realiza en la reposición de las veredas, sin la presentación de solicitud.</p> <p><b>Servicios Largo Bandeados y con Corte de Pavimento con autorización de IMM:</b> El tiempo de Respuesta se amplía a un rango de 30 a 60 días (Promedio 45 días). <b>Por lo tanto se podrá generar una Actividad de Retraso de Conexión superados los 45 días de la firma de contrato, si en el expediente hay informe positivo de la IMM.</b></p> <p>Los tres casos que caen en esta casuística requieren de la solicitud de permiso para obra en vía pública:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Corto con Corte: El primer caso corresponde a solicitudes en las que la tubería oficial se localiza bajo la calzada y para construir la conexión se accede a la tubería cortando la calzada y la vereda en que se localiza la dirección.</li><li>2) Largo Bandedo: El segundo caso corresponde a solicitudes cuyo número de puerta se ubica en la acera opuesta a la que se ubica la tubería oficial. En los casos que la tubería está instalada bajo la vereda el cruce se realiza bandeando (tuneleando bajo la calzada) desde una acera a la otra.</li><li>3) Largo Bandedo con Corte: El tercer caso se da cuando la tubería se encuentra bajo la calzada contra la acera opuesta, donde además de tunelear se deben cortar el pavimento.</li></ol> <p><b>Servicios Largo Bandeados y con Corte de Pavimento sin autorización de IMM:</b> El tiempo de Respuesta dependerá de la planificación de obra por vereda y el cruce a cielo abierto en la esquina. <b>Por lo tanto se generará actividad de retraso de conexión superados los 90 días de la firma de contrato.</b> Este tipo de obra en la vía pública también requerirá de un nuevo permiso en la Intendencia debido a la realización de cruce en la esquina (bandedo o a cielo abierto) y el zanjeo en vereda desde la esquina a la dirección de la solicitud. Este tipo de trabajo de zanjeo y cruce se realiza con empresa tercerizada y además requiere la intervención de personal de las zonas para la construcción del empalme de la ampliación con la tubería oficial ya existente.</p> <p>A la hora de generar un reclamo de Retraso de Conexión se podrán ver en el expediente (estado Gestión Técnica o Espera de Cliente) que tipo de trabajo corresponde si no se encuentra la información en el campo descripción de la OT reclamada.</p> |
| <b>Retraso de expediente</b> | <p>El inicio de una solicitud de Servicio Nuevo, Independización, Cambio de Sitio o Cambio de Diámetro por parte del cliente tiene asociado el alta de un expediente y la generación desde este de una orden de trabajo (IN Inspección) llegando al área de Servicios Nuevos en el estado Gestión Técnica.</p> <p><b>Por lo tanto luego de iniciado el trámite, si hay una OT In Inspección generada y el expediente se encuentra en estado Gestión Técnica, Servicios Nuevos tiene un plazo de 7 días para realizar la primera inspección. Transcurrido este plazo se debe ingresar la reclamación por Retraso de Expediente.</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           | <p>Luego de realizada la primera inspección e informado en el expediente los datos recabados, este permanecerá en Espera de Cliente debido a dos situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se está aguardando a que el cliente acondicione el nicho, el pase a muro lindero o la red interna. Cuando el cliente avisa al 0800-1871 que está pronto se debe dar de Alta la Actividad: "Comunicación de nicho pronto".</li> </ul> <p><b>En el caso de no requerir permiso de la Intendencia, con el Expediente en Espera de Cliente y la OT IN Inspección Nicho generada se dará un plazo de 7 días para ingresar el reclamo de Retraso de Expediente.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se está esperando la autorización de la Intendencia, identificable en el expediente cuando exista comentario en la etapa "Gestión Técnica" de requerimiento de bandeo o corte de pavimento indicando además "Solicitud de Permiso Intendencia". Se debe informar al cliente que el permiso demora en promedio 3 semanas. <b>Superado el plazo de 15 días hábiles con el expediente en Espera de Cliente, se debe ingresar la actividad de "Retraso en Expediente" siempre y cuando el cliente no tenga pendiente alguna tarea.</b></li> </ul> |
| <b>Gestión Provisorio de Obra</b>         | Es una actividad, para generar la inspección comercial correspondiente, una vez que han pasado los 6 meses de la prestación del servicio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Analizar deuda por independización</b> | Análisis de la deuda existente en el suministro original, para determinar la cuota parte que le corresponde al cliente que se va a independizar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Solicitud cancelación contrato</b>     | Cuando el contrato está ingresado pero no conectado. Esta solicitud se debe firmar siempre que el cliente lo solicita. En el caso que la OT de contratación está en estado: "Generado", "Redireccionado" o "Replanificar", la actividad se ingresa, se firma por el cliente y se resuelve en la misma instancia porque el personal de presencial "Cancela la Solicitud de servicio" en esa instancia. En caso que la OT esté en otro estado, esta actividad se gestiona por Servicios Nuevos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| <b>Grupo Reclamaciones FE</b>               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tipo Actividad</b>                       | <b>Actividad Automática. Se generan cuando</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>FE - Rechazo DGI</b>                     | Surge porque la <b>DGI rechaza un comprobante fiscal electrónico por una causa atribuible al SGC</b> , esto incluye error en el documento del cliente, que el RUT indicado en la cuenta no esté vigente, que los totales de la factura no se correspondan con los montos facturados, que el IVA no esté correctamente calculado, etc. Esta acción realizada por la DGI anula inmediatamente el documento generado por el sistema y una vez que se corrija el error detectado deberá volverse a generar el comprobante fiscal electrónico, y remitirse a DGI y al cliente. |
| <b>FE - Rechazo Receptor</b>                | Surge cuando un <b>cliente que es receptor electrónico no está de acuerdo con el comprobante fiscal electrónico enviado</b> , No anula el comprobante remitido, sino que debe dársele un tratamiento igual que a los reclamos comerciales normales, la diferencia es que no existirá un registro de contacto que indique la reclamación.                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>FE – No valida UCFE</b>                  | Surge cuando el <b>sistema encargado de la numeración, firma electrónica y envío a la DGI</b> de los comprobantes fiscales electrónicos informa que uno de esos comprobantes <b>no cumple con las validaciones parametrizadas</b> en el mismo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>FE – Validaciones en Control Emisión</b> | Surge desde el <b>proceso de puesta al cobro batch</b> al comparar los importes y cantidad de líneas a incluir en un comprobante fiscal electrónico contra parámetros establecidos del sistema.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |