

CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DE ANOMALÍAS

Mayo 2018

RESOLUCIÓN DE ANOMALÍAS

- ANOMALÍAS DE CONSUMO
- Entre 0 y 5 veces su consumo: no se genera anomalía de consumo
- Entre 5 y 10 veces su consumo: No se factura hasta verificar lectura
- Más de 10 veces su consumo: No se factura sin Inspección Comercial resuelta

RESOLUCIÓN DE ANOMALÍAS

◉ ANOMALIAS DE CONSUMO

- ◉ **Consumos entre 50 y 100 m³** Si el promedio del cliente es de 0-10 m³: se genera OT de verificación para Inspección Comercial. Si dicha OT se resuelve como Imposible o Imposible con acción, se factura y se genera Comunicación de salida.
Si el promedio del cliente es mayor a 10 m³: se genera OT Verificación de lectura.
- ◉ **Todos los consumos a facturar mayores a 100 m³:** se genera OT para Inspección Comercial. Cuando es imposible encontrar gente luego de la segunda visita se factura y se genera comunicación de salida.

RESOLUCIÓN DE ANOMALÍAS

◉ ANOMALÍAS DE FACTURACIÓN:

Tipología: Importe a Facturar fuera de los límites:

- ◉ Las cuentas cuyo consumo a facturar sea hasta 5 veces su promedio de consumo se podrá emitir la factura sin realizar verificación de la lectura.
- ◉ Si los montos a emitir superan \$10.000 siempre se deberá generar comunicación de salida.
- ◉ Las cuentas cuyos montos a emitir superen los \$ 15.000 todas se facturan luego de la verificación de lectura.
- ◉ **Importes de factura hasta \$ 5.000 :** se espera aporte de Lectura (días que otorga carta de anomalías) o resultado de Inspección de verificación de lectura y posteriormente se factura.
- ◉ **Consumos entre 50 y 100 m³ o facturas con importe mayor a \$ 5.000:**
 - Si el promedio del cliente es de 0-10 m³: se genera OT de verificación para Inspección Comercial. Si dicha OT se resuelve como Imposible o Imposible con acción, se factura y se genera Comunicación de salida.
 - Si el promedio del cliente es mayor a 10 m³: se genera OT Verificación de lectura

COMUNICACIÓN AL CLIENTE

- ◉ **Todas las facturas que superen el monto de \$ 50.000**
 - Serán revisadas por el Supervisor Comercial y se realizará comunicación de salida
- ◉ En todos los casos que no hay teléfono o mail se envía carta y además en las cuentas con débito se reclamará la factura