

Criterios de Resolución de Anomalia de Consumo - Versión 1 - Julio 2013

			Análisis para Resolución Anomalia		
Nombre Anomalia	Descripción	Detalle	Datos a Analizar	Criterios Resolución	Acciones para la resolución de anomalías
Sector suministro no estimable	Sector suministro no estimable	El sistema intentó facturar el consumo estimado, pero no pudo porque el suministro está como no estimable.	Ver el código del lector para verificar por qué motivo se mandó a estimar.	Verificar el motivo del indicativo no estimable. <u>Si corresponde que fuera no estimable o no</u>	a) <u>Si corresponde que fuera no estimable</u>: generar una OT para tomar lectura y luego resolver la anomalía con la lectura aportada. Este tipo de suministro siempre se facturará con lectura real, la única alternativa para facturar como estimado, es cuando el elemento de medición no se encuentra en condiciones normales. En esta circunstancia se debe levantar el indicador de no estimable, resolver la anomalía estimando y volver a marcar dicho suministro como no estimable. b) <u>Si no corresponde que fuera no estimable</u>: Se debe levantar el indicador de no estimable para dicho suministro y proceder a resolver la anomalía, estimando consumo. En todos los casos, verificar si existen antecedentes de cambio (OT pendiente) y actuar en consecuencia.
No se pudo estimar	No existen datos suficientes para que el programa de estimación definido pueda realizar el cálculo de estimación.	Esta anomalía se presenta en caso que el sistema esté intentando estimar el consumo, y en el servicio no se encuentre información suficiente para estimar. La información que requiere el sistema para estimar, depende del módulo de estimación asignado en el suministro.	1) Analizar la causa por la cual se intenta estimar (codigo de lectura, itinerario a promedio, manualmente enviar a estimar). 2) Analizar los datos faltantes para el cálculo de la estimación (ver módulo de estimación asignado y los datos del suministro asociado a éste).	Tratar de facturar con algún dato existente en el sistema que permita el cálculo de un consumo estimado.	1) Verificar si existen datos para posibilitar el cálculo de un consumo estimado o lectura real (lectura aportada, lectura en OT previa). 2) Analizar si es viable la generación de una OT de inspección. 3) Incorporar o gestionar la información que falta ya sea para facturar estimado este período o períodos posteriores.
Fecha Lectura Incorrecta	La fecha de lectura actual es menor a la fecha anterior de lectura.	Cuando existe aporte de lectura por parte del cliente en una fecha diferente a la fecha de lectura real del itinerario	Verificar la fecha de aporte y de lectura real.	Adecuar el consumo a la cantidad de días del período	En caso de corresponder modificar la lectura a la calculada, dejando constancia en el campo de Comentarios.
Periodo lectura muy pequeño	Periodo lectura muy pequeño.	Se puede presentar esta anomalía en los siguientes casos: 1) Bloqueo 2) Desbloqueo	Verificar las fechas que producen la anomalía, teniendo en consideración: -Cambios de Contratación		En el caso de contratación: - <u>Alta</u> : Resolver anomalía aunque el sistema no genere factura. - <u>Baja</u> : Refacturar cancelando el último período de consumo emitido y luego reolver la anomalía para facturar hasta la fecha de la baja.

Criterios de Resolución de Anomalia de Consumo - Versión 1 - Julio 2013

Nombre Anomalia	Descripción	Detalle	Análisis para Resolución Anomalia		
			Datos a Analizar	Criterios Resolución	Acciones para la resolución de anomalías
Periodo de lectura muy largo	Periodo de lectura muy largo.	Se puede presentar esta anomalía en los siguientes casos: 1) para ciertos puntos de medida por tratarse de nuevos servicios en los cuales los días transcurridos entre la colocación del medidor y la toma de lectura esten por encima del parámetro especificado para esta anomalía, 2) para puntos de medidas que fueron reubicados en un itinerario diferente y el lapso de tiempo entre las tomas está por encima del mencionado parámetro.	Individualmente cuando se trata la anomalía de consumo: verificar el origen del periodo de lectura excesivo: nuevo servicio, reubicación de punto de medida, etc.	Facturar el periodo real	En casos individuales, facturar el consumo que corresponda al período real.
Falta Factor Consumo	Alguno de los factores necesarios para el consumo no ha sido definido	Faltan datos necesarios para realizar el cálculo de facturación.	Consultar datos en la carpeta cliente. Puede carecer de atributos (tarifa, segmento, unidades, diámetro, histórico de cambio de algun atributo, etc.) .	Resovler la anomalía, según criterio analizado. Si falta algun dato de los atributos,etc, se deben corregir y luego resolver la anomalía.	Modificar o corregir el contrato según corresponda, incluyendo los datos faltantes. Se debe tener en cuenta la fecha de vigencia de dicha modificación con respecto al período de consumo.
Consumo Negativo	El consumo calculado del medidor principal es negativo	Se pueden dar en los siguientes casos: Caso a) Madres de fraccionamiento en las cuales el total del consumo de las hijas es mayor al consumo de la madre. Caso b) El medidor está parametrizado para no registrar vueltas de medidor y la lectura actual es menor a la anterior,	Caso a) Analizar la causa (error de lecturas tanto en madre como en hijas, medidor parado, etc). Caso b) Verificar si el sistema indica que el medidor detecta vueltas.	Caso a) Analizar tanto el consumo de la madre como de las hijas. Caso b) Verificar que si se tratara de una vuelta de medidor el consumo es coherente.	Caso a) Si se trata de una madre de fraccionamiento que registre menos que la suma de las hijas se puede generar una OT de verificación de lectura de la madre e hijas con alto consumos. - En caso de que la lectura esté bien tomada se puede proceder a resolver las hijas y la madre con el consumo calculado negativo tal cual lo calculó el sistema, en este caso (al tratarse de un consumo a repartir negativo) no se registraran consumos adicionales por Pérdida en la Red Interna en las hijas. Solicitar un cambio del medidor madre. - Si existe error de lectura, corregir la lectura y proceder a resolver el fraccionamiento completo. Caso b) - Consumo con vuelta de medidor coherente: proceder a resolver la anomalía como vuelta de medidor. (Activar el indicativo: "Vuelta Medidor Detectada" en el panel de Modificar Lectura desde la Anomalia). - Consumo con vuelta de medidor no coherente: Aplicar los criterios generales de análisis de una anomalía.

Criterios de Resolución de Anomalia de Consumo - Versión 1 - Julio 2013

			Análisis para Resolución Anomalia		
Nombre Anomalia	Descripción	Detalle	Datos a Analizar	Criterios Resolución	Acciones para la resolución de anomalías
Consumo Mayor que 0 para contrato inactivo	Se ha calculado un consumo mayor que 0 para un medidor con contratos inactivos	Existe un consumo positivo para un servicio contratado inactivo.	- Verificar las fechas de corte y OT de reconexión pendientes, para descartar datos sin actualizar. - Verificar antecedentes históricos, para descartar conversión de datos que no reflejan la realidad del servicio. - Verificar existencia de acciones de Irregularidad.	Resolver la Anomalia y gestionarla según sea su origen.	Depende del origen: a) Gestiones contractuales recientes no registradas: resolver la anomalía (no se emitirá factura) y gestionar con Gestión Cliente la actualización del contrato para que el próximo mes se facture adecuadamente b) Pendiente la actualización de la OT de Reconexión generada por el nuevo contrato: gestionar la actualización de la Reconexión y luego resolver la anomalía. c) Irregularidad: resolver la anomalía, generar una nueva irregularidad (si no existiera una irregularidad pendiente). d) Conversión de Datos: se gestiona con Mesa de Ayuda la reactivación de la cuenta con la fecha que correspondiese de acuerdo a los antecedentes históricos y proceder a Facturar todo el período posteriormente a la reactivación del contrato.
Consumo Mayor que 0 para Medidor Bloqueado	Se ha calculado un consumo mayor que 0 para un medidor que está bloqueado	Existe un consumo positivo para un servicio contratado activo con medidor bloqueado (cortado por impago o cortado por fraude).	- Verificar el consumo detectado posterior al bloqueo (para descartar posible lectura mal tomada, o error en la lectura del bloqueo, etc) - Verificar existencia de OT de reconexión pendientes (que se pudieron haber realizado en campo y estén pendientes de resolver). - Verificar acciones de irregularidad. - Verificar posibles acciones operativas realizadas por OSE que hubieran dejado con agua un servicio que debería estar cortado.. - Verificar antecedentes históricos para descartar problemas de migración.	Habiendose verificado lecturas reales, facturar el consumo y gestionar la regularización del servicio contratado y/o punto de medida dependiendo de su origen.	1) Aplicar los criterios genéricos para verificar legitimidad de lectura. Dependiendo del origen: a) Pendiente la actualización de la OT de Reconexión generada por el nuevo contrato: gestionar la actualización de la Reconexión y luego resolver la anomalía. b) Irregularidad: resolver la anomalía, generar una nueva irregularidad (si no existiera una irregularidad pendiente). c) Conversión de Datos: se gestiona con Mesa de Ayuda la reactivación de la cuenta con la fecha que correspondiese de acuerdo a los antecedentes históricos y proceder a Facturar todo el período posteriormente a la reactivación del contrato.

Criterios de Resolución de Anomalia de Consumo - Versión 1 - Julio 2013

			Análisis para Resolución Anomalia		
Nombre Anomalia	Descripción	Detalle	Datos a Analizar	Criterios Resolución	Acciones para la resolución de anomalías
Consumo Elevado para Vuelta de Medidor	Se ha calculado un consumo elevado cuando estamos asumiendo una vuelta de contador	Se da cuando la lectura anterior es real y mayor a la lectura que se está procesando, se asume que el medidor ha dado la vuelta y el consumo resultante es superior a los límites estipulados para esta anomalía, comparando con el promedio consumo a aplicar dependiendo del módulo de estimación asignado en el sector suministro.	- Verificar lectura y código aportado por el lector. - Verificar cantidad de diales asignada al medidor. - Verificar posibles cambios de medidor no actualizado (OT: Cambio medidor, adecuación nicho a verecha, Instalación de Medidor, Reparación de Pérdidas, etc). - Verificar la consistencia de la lectura anterior (aportada por cliente, modificada por anomalías o refacturación, etc.)	Asegurar la facturación del metraje correcto.	1) Caso: Error de lectura actual Modificar la lectura actual adecuándola al período de consumo a facturar. 2) Caso: Medidor cambiado no actualizado a) Si se cuenta con la información de las lecturas de levantamiento y colocación: calcular el consumo real y facturar dicho consumo como estimado hasta tanto no se actualice el cambio de medidor. b) Si no se cuenta con la información de las lecturas de levantamiento y colocación, estimar el consumo del período, considerando la lectura del nuevo medidor. Gestionar la actualización del cambio de medidor con el Centro Tecnico correspondiente, indicando el metraje facturado correspondiente al medidor nuevo para que la lectura inicial de colocación coincida con dicho consumo. 3) Caso: Medidores Cruzados De detectarse medidor cruzado: resolver la anomalía con el consumo estimado de acuerdo al cálculo realizado. Posteriormente: realizar las actualizaciones en el sistema para que queden los datos correctos y proceder a refacturar los consumos de los meses anteriores cuando existan diferencias significativas, de lo contrario facturar dicha diferencia en el mes actual. 4) Caso: Lectura anterior errónea Refacturar la factura del mes anterior adecuando el consumo, cumpliendo lo establecido en el Procedimiento de Refacturación y luego resolver la anomalía de este mes.
Consumo Bajo para Vuelta de Medidor	Se ha calculado un consumo bajo cuando estamos asumiendo una vuelta de contador	Se da cuando la lectura anterior es real y mayor a la lectura que se está procesando, se asume que el medidor ha dado la vuelta y el consumo resultante es menor a los límites estipulados para esta anomalía, comparando con el consumo promedio a aplicar dependiendo del módulo de estimación asignado en el sector suministro.	- Verificar lectura y código aportado por el lector. - Verificar cantidad de diales asignada al medidor. - Verificar posibles cambios de medidor no actualizado (OT pendientes o resueltas de Reparación de Pérdidas). - Verificar la consistencia de la lectura anterior (aportada por cliente, modificada por anomalías o refacturación, etc.)	Asegurar la facturación del metraje correcto.	De acuerdo al resultado del análisis completo de la situación actual y sus antecedentes, aplicar los criterios generales de tratamiento de anomalías detallados en el procedimiento.

Criterios de Resolución de Anomalia de Consumo - Versión 1 - Julio 2013

			Análisis para Resolución Anomalia		
Nombre Anomalia	Descripción	Detalle	Datos a Analizar	Criterios Resolución	Acciones para la resolución de anomalías
Consumo Bajo Punto Medida	El Consumo calculado está por debajo del limite del histórico del punto de medida	Se presenta cuando la lectura actual es superior a la anterior y el consumo resultante se encuentra fuera del rango del parámetro de la anomalía. Es decir, el consumo actual es inferior al esperado por el sistema al compararlo con el consumo promedio de la cuenta, dependiendo del módulo de estimación asignado en el sector suministro.	- Verificar lectura y código aportado por el lector. - Verificar la consistencia de la lectura anterior (aportada por cliente, modificada por anomalías o refacturación, etc.)	Asegurar la facturación del metraje correcto.	De acuerdo al resultado del análisis completo de la situación actual y sus antecedentes, aplicar los criterios generales de tratamiento de anomalías detallados en el procedimiento.
Consumo Elevado Punto Medida	EL consumo calculado para el punto de Medida es mayor que el Consumo Elevado	Se presenta cuando la lectura actual es superior a la anterior y el consumo resultante es superior al límite estipulado para esta anomalía comparando con el consumo promedio a aplicar dependiendo del módulo de estimación asignado en el sector suministro.	- Verificar lectura y código aportado por el lector. - Verificar la consistencia de la lectura anterior (aportada por cliente, modificada por anomalías o refacturación, etc.)	Asegurar la facturación del metraje correcto.	De acuerdo al resultado del análisis completo de la situación actual y sus antecedentes, aplicar los criterios generales de tratamiento de anomalías detallados en el procedimiento.
La lectura/consumo del ciclo previo esta todavía anómalo o no ha sido facturado	La lectura / consumo del ciclo previo esta todavía anómalo o no ha sido facturado	Se presenta cuando se encuentra una anomalía pendiente del período anterior.	Verificar el estado y situación de la anomalía anterior.	Tratar las anomalías anteriores pendientes y resolver todos los períodos anómalos el mismo día.	De acuerdo al resultado del análisis completo de la situación actual y sus antecedentes, aplicar los criterios generales de tratamiento de anomalías detallados en el procedimiento.
Casa Vacía Medidor Interior	Casa Vacía Medidor Interior	Esta anomalía se presenta siempre que el Toma Consumo aporta dicho código de no lectura.	- Verificar aportes de lectura por el cliente o en OT previas. - Verificar si existen gestiones contractuales pendientes (baja de contrato)	Estimar 0 metros de consumo	Estimar 0 metros de consumo.

Criterios de Resolución de Anomalia de Consumo - Versión 1 - Julio 2013

			Análisis para Resolución Anomalia		
Nombre Anomalia	Descripción	Detalle	Datos a Analizar	Criterios Resolución	Acciones para la resolución de anomalías
Anomalías en conexiones individuales de CH (hijas)	El consumo calculado para el punto de medida es anómalo por errores en los medidores hijas.	Esta anomalía se presenta en el medidor general de un Conjunto Habitacional (madre), cuando existe al menos una conexión individual anómala (hija).	Verificar que las anomalías en las conexiones individuales de CH (hijas) estén resueltas.	Las anomalías correspondientes a Conjuntos Habitacional - CH (madres e hijas), deben ser resueltas en su totalidad el mismo día. La resolución en el mismo día, es obligatoria en función de la metodología de calculo de consumo para este tipo de suministros. Las anomalías correspondientes a los CH no deben resolverse utilizando la opción de enviar a facturar en el momento.	Resolver la anomalía enviando a calcular el consumo para que realice el cálculo del prorrateo de red interna.
Fechas diferentes para los puntos de medida	Fechas diferentes para los puntos de medida del sector suministro	Esta anomalía se presenta en los siguientes casos: a) En suministros pertenecientes a un Complejos Habitacional que tienen diferentes fecha de lectura entre sí en el mismo ciclo. Las diferencias en las fechas de lectura pueden surgir por estar ubicados en diferentes itinerario, por existir aporte de lectura del cliente, por la lectura parcial del itinerario, etc. b) Cuando en un suministro con más de un punto de medida (surte en común) son leídos o estimados en distintas fechas (igual que las casuísticas de los fraccionamiento).	Identificar el punto de medida del suministro con fecha diferente.	Unificar las las fechas del período de consumo	a) Conjuntos Habitacionales con medidor general, red interna y conexiones individuales (CH): Forzar las fechas de lectura actual para unificar los períodos de consumo. b) Suministro con más de un medidor asociado: Verificar que se trate de un suministro comprendido en el art. 16 del Reglamento de Tarifas y Facturación (RTF). Si existen dudas, generar una OT para verificar las conexiones y medidores existentes en el suministro. - En caso que corresponda, forzar las fechas de lectura actual y resolver las anomalías y deberá solicitarse al Centro de Lectura que evalúen la posibilidad de ubicarlos en el mismo itinerario, a efectos de evitar anomalías en ciclos posteriores. - En caso de que la realidad de campo no coincida con lo existente en el sistema comercial, se debe gestionar la actualización de los datos del medidor (levantamiento y colocación en caso de corresponder) - En caso que la realidad de campo coincida con el sistema pero no se encuentra comprendido en el art. 16 del Reglamento de Tarifas y Facturación (RTF): resolver la anomalía adecuando las fechas y comunicar a Gestión Contractual (Montevideo) o Supervisor Comercial (Interior) para citar al cliente a efectos de regularizar la situación.

Crerios de Resolución de Anomalia de Consumo - Versión 1 - Julio 2013

			Análisis para Resolución Anomalia		
Nombre Anomalia	Descripción	Detalle	Datos a Analizar	Criterios Resolución	Acciones para la resolución de anomalías
Falta información de lectura de conexión individual (hija)	Existen diferencias de hijas en el momento de generar el itinerario.	Se presenta cuando durante el cálculo de consumo de un medidor general de CH (madre) no existe una lectura "disponible" para todos las conexiones individuales (hijas) activas. El origen puede ser porque se le agregaron conexiones individuales al CH (hijas) entre la generación del itinerario y el procesamiento de las lecturas, o porque alguna de las conexiones individuales (hijas) no tenía el medidor instalado (en el sistema) al momento de la generación y se lo instalaron después (previo al procesar lecturas), o porque alguna conexión individual CH (hija) se procesa posteriormente al medidor general CH	Identificar la cantidad de conexiones individuales de CH (hijas) que no están procesadas. Comparar desde la Carpeta de Cliente los puntos de medida asociados al medidor general del CH (madre) con contratos activos, comparándolos con los consumos relacionados del medidor general, en el detalle de la lectura (lupa) del ciclo del medidor general.	Diferir la distribución del saldo del consumo a prorratar al mes siguiente cuando se encuentren en proceso todas las conexiones individuales.	Modificar el consumo a repartir de la madre, estimándolo a 0.
Medidor Gral. en CH con consumo, sin conexiones individuales activas (hijas)	Consumo mayor que 0 para un PM de tipo " <i>medidor gral. CH (madre)</i> " sin conexiones individuales activas	Esta anomalía se presenta cuando el medidor general del CH (madre) tiene un consumo positivo y ninguna conexión individual (hija) se encuentra activa.	- Verificar lectura y código aportado por el lector en el medidor general CH (madre). - Verificar fecha de cortes en conexiones individuales (hijas) u OT de reaperturas pendientes de resolver.	Resolver la anomalía, el sistema no facturará el consumo ya que no hay cuentas individuales activas.	En caso que no existan problemas de datos y el consumo sea real, generar una irregularidad.
Medidor Gral. en CH con consumo, sin conexiones individuales (hijas) asociadas	Consumo mayor que 0 para un PM de tipo " <i>medidor gral. CH (madre)</i> " sin conexiones individuales	Esta anomalía se presenta cuando el medidor general del CH (madre) tiene un consumo positivo y no existe ninguna conexión individual asociada (hija).	Verificar la consistencia de los datos del sistema con la realidad en campo.	Generar OT para Inspección Comercial del servicio.	a) Si se trata realmente de un Medidor General en CH con red interna: - Resolver la anomalía, el sistema no emitirá factura. - Comunicar al área responsable del ingreso de la asociación de los suministros individuales correspondientes al CH la pronta regularización de los datos. b) Error de datos reflejados en el sistema: Corregir el tipo de Punto de Medida en el SGC y luego resolver la anomalía según corresponda.

Criterios de Resolución de Anomalia de Consumo - Versión 1 - Julio 2013

			Análisis para Resolución Anomalia		
Nombre Anomalia	Descripción	Detalle	Datos a Analizar	Criterios Resolución	Acciones para la resolución de anomalías
Anomalia detectada en Medidor General CH (madre)	Anomalías detectadas en el PM de tipo "medidor gral. CH (madre)"	Esta anomalia se presenta en las conexiones individuales de CH (hijas), cuando existe anomalia en el medidor general CH (madre). La anomalia en el medidor general CH se puede dar porque: - el medidor general CH generó una anomalia propia. - alguna de las conexiones individuales CH (hija) tiene una anomalia propia, deteniendo el proceso de cálculo en el medidor general CH.	Se deben verificar los suministros con anomalías propias (madre o hijas).	Las anomalías correspondientes a Conjuntos Habitacional - CH (madres e hijas), deben ser resueltas en su totalidad el mismo día. La resolución en el mismo día, es obligatoria en función de la metodología de calculo de consumo para este tipo de suministros. Las anomalías correspondientes a los CH no deben resolverse utilizando la opción de enviar a facturar en el momento.	Una vez ubicadas las anomalías que provocaron la detención del cálculo de consumo para el Conjunto Habitacional (CH). a) Anomalia propia generada en el medidor general CH. - Resolver las anomalías del tipo "Anomalia detectada en Medidor General CH (madre)" en el resto de las conexiones individuales CH. - Resolver la anomalia del medidor general según corresponda. b) Anomalia propia generada en algunas de las conexiones individuales CH - Resolver las anomalías propias generadas en las conexiones individuales CH, según los criterios generales. - Resolver las anomalías del tipo "Anomalia detectada en Medidor General CH (madre)" en el resto de las conexiones individuales CH. - Finalmente resolver enviando a calcular el consumo del medidor general CH.

Criterios de Resolución de Anomalia de Facturación - Versión 1 - Julio 2013

			Análisis para Resolución Anomalia		
Nombre Anomalia	Descripción	Detalle	Datos a Analizar	Criterios Resolución	Acciones para la resolución de anomalías
Servicio Contratado Inactivo	Servicio Contratado Inactivo	Esta anomalia se presenta cuando el servicio contratado (ejemplo: Acuerdo Financiado, Agua, etc) se encuentra inactivo (Baja)	Verificar la fecha de baja del servicio contratado y el periodo que se está facturando para identificar si corresponde la facturación.	Analizar si corresponde activar el servicio contratado.	Resolver sin facturar. Gestionar para reever la contratación cuando corresponda.
Importe Capital superior a importe pendiente del Acuerdo	El importe por el Capital es superior al importe pendiente del acuerdo financiado.	Esta situación se puede dar por un problema en los datos existentes del acuerdo. Esta anomalia se presenta cuando se intenta facturar el Acuerdo Financiado con un importe del Capital superior al importe pendiente del Acuerdo.	Revisar la sumatoria del capital de las cuotas del acuerdo y compararla con el monto acordado.	Facturar el capital que corresponda.	Si existe diferencias, comunicar a Soporte Funcional del Sistema Comercial.
Existe una factura previa pendiente de puesta al cobro	Existe una factura previa pendiente de puesta al cobro. Debe ponerla al cobro.	Esta anomalia se presenta cuando la factura anterior del servicio está generada y no puesta al cobro.	Analizar la causa por la que está pendiente la puesta al cobro de la factura anterior.	Facturar	Poner al cobro la factura anterior y luego resolver la anomalia
No existe la información suficiente para facturar el servicio	No existe la información suficiente para facturar el servicio	Faltan datos básicos para realizar el cálculo de la facturación	Verificar en carpeta de cliente los datos: tarifa, unidades, diámetro, equipamiento no medible (conexiones directas), tipo alcantarillado, estado del servicio, fechas, etc.	Si falta algun dato necesario, se debera obtener el mismo de acuerdo a lo establecido en las disposiciones generales.	Modificar o corregir el contrato según corresponda, incluyendo los datos faltantes. Se debe tener en cuenta la fecha de vigencia de dicha modificación con respecto al periodo de facturación.
Importe Factura fuera de los límites	La factura está por encima o por debajo del total esperado. Revise la tarifa y/o los consumos	Esta anomalia se presenta cuando el importe calculado a facturar supera o está por debajo de los límites parametrizados en esta anomalia con respecto al histórico de la cuenta	- Verificar si existen modificaciones en la cuenta que puedan justificar el importe calculado	De acuerdo a lo analizado: - si corresponde la facturación resolver facturando - si no corresponde realizar las modificaciones pertinentes previo a la resolución de la anomalia	Aplicar los criterios establecidos en las disposiciones generales de tratamiento de anomalías.
Existe una anomalia pendiente del periodo anterior	Debe resolverse la anomalia de facturación existente para un periodo anterior.	Se presenta esta anomalia cuando se encuentra una anomalia pendiente del periodo anterior.	Verificar el estado de la anomalia anterior	Tratar la anomalia del periodo anterior y resolver todos los periodos anómalos el mismo día. Tener en cuenta que si se trata de más de 2 periodos la impresión de la factura sale sin detallar, por lo que se deberá poner al cobro manualmente cada periodo.	Aplicar los criterios establecidos en las disposiciones generales de tratamiento de anomalías.
Consumo a discriminar fuera de rango	Consumo a discriminar fuera de rango	Esta anomalia se presenta cuando existe una lectura real, luego de estimaciones y la lectura actual real es inferior a la última lectura real facturada.	- Verificar la consistencia de los datos de lecturas tanto actual como anteriores (información del lector, actividades, OT, lecturas aportadas, etc.)	A) si se confirma que no se facturo de más, entonces dependiendo de la situación actual detectada, actuar según las disposiciones generales B) si se confirma que se facturó de mas se debera considerar: - si las facturas anteriores se encuentran pagas se debera resolver la anomalia verificando que exista el credito correspondiente a la facturación excesiva. - Si las facturas se encuentran pendiente de pago, corregir previamente las facturaciones anteriores.	A) Aplicar los criterios establecidos en las disposiciones generales de tratamiento de anomalías. B) - Facturación con Facturas anteriore pagas: calcular el importe a devolver considerando el monto gravado y no gravado. Posteriormente, generar los CV crédito correspondientes con puesta al cobro inmediata y resolver la anomalia facturando. La puesta al cobro incluirá el crédito en la factura. Nota: Se puede utilizar la funcionalidad de Facturación Simulada , para realizar el cálculo del monto que se debió haber facturado, con respecto a lo facturado y hayar la diferencia del crédito a generar. - Facturación con Facturas impagas: - Refacturar los periodos impagos que fueron sobrefacturados prorranteando el consumo en base a la información de la última lectura real y luego resolver la anomalia.

Criterios de Resolución de Anomalia de Facturación - Versión 1 - Julio 2013

			Análisis para Resolución Anomalia		
Nombre Anomalia	Descripción	Detalle	Datos a Analizar	Criterios Resolución	Acciones para la resolución de anomalías
Periodo de Facturación Insuficiente ó Excesivo	Periodo de facturación insuficiente o excesivo	Esta anomalia se presenta cuando el período a facturar no queda dentro de los rangos definidos como normales. Causas que pueden generar esta situación: - primer facturación de servicio nuevo, - cambio de titular de contrato, - puntos de medida reubicados, - la cuota del Acuerdo Financiado generada en batch (por lo general la primera) tiene un período insuficiente con respecto a la cuota anterior (entrega). - etc.	- Verificar el tipo de servicio contratado al cual se refiere: Acuerdo Financiado o servicio Agua / Alcantarillado / Incendio. - Verificar si la fecha de inicio del período es correcta. - Verificar que no se facture duplicado los períodos.	A) Cuando se detecta la anomalia por período de facturación <u>insuficiente</u> en un servicio de: 1) - Acuerdo Financiado , la cuota / entrega inicial y la siguiente cuota batch no pueden vencer en el mismo mes. 2) - Agua / Alcantarillado / Incendio: a) el <u>último período</u> de un servicio contratado debe resolverse facturando, con el objetivo de actualizar el estado del servicio contratado a "baja". b) En caso de período insuficiente por <u>reubicación de punto de medida</u> , facturar unicamente cuando no exista doble vencimiento en el mes. c) En caso de período insuficiente por <u>inicio de contrato</u> , no facturar. B) Cuando se detecta la anomalia por período de facturación <u>excesivo</u> en un servicio de: - Acuerdo Financiado : corresponde facturar una cuota por cada período de los servicios activos que tenga la cuenta generados pendiente de emitir. - Agua / Alcantarillado / Incendio : cuando el estado activo del contrato corresponde con la realidad en campo, facturar el período excesivo. En caso contrario, o sea contrato activo en sistema pero debería estar en baja, resolver anomalia facturando y gestionar la baja de contratación.	A) <u>Período Insuficiente</u> : 1) Acuerdos Financiados. - Si no corresponde facturar: RESOLVER SIN FACTURAR. - Si corresponde facturar: requiere modificación de fecha "hasta" para que permita resolver facturando. 2) Agua / Alcantarillado / Incendio: a) <u>Último período</u> (estado del servicio: <i>Baja pdte facturar</i>): - Cuando la fecha "desde" es mayor a la fecha "hasta": cancelar el último período generado y luego resolver la anomalia facturando el total del período. - Cuando las fechas del período están correctas, pero se trata de un período insuficiente, resolver facturando. b) <u>Período atípico</u> : verificar el vencimiento del último periodo facturado y calcular el vencimiento de período anómalo: - si es en el mismo mes: Resolver sin Facturar. - si es meses distintos: Facturar. c) <u>inicio de contrato</u> : Resolver sin facturar. <u>B) Período Excesivo</u> : a) Acuerdo Financiado : Facturar modificando la fecha "hasta" para generar una cuota por cada anomalia de acuerdo pendiente de resolver. Tener en cuenta que la cantidad máximas de cuotas a facturar la estable la cantidad de períodos generados pendientes de puesta al cobro de otros servicios de la cuenta. Si la cantidad de anomalías pendientes de acuerdo es mayor, resolver sin facturar la diferencia. b) Agua / Alcantarillado / Incendio : - cuando corresponde facturar, puede requerir modificar la fecha "desde" cuando la causa es por cambio de titular de contrato o nuevo contrato y luego Resolver Facturando. - cuando no corresponde facturar al cliente, pero a nivel de sistema para actualizar el estado del servicio contratado (de "baja pdte. de facturar" a "Baja") requiere la facturación del periodo: Resolver Facturando y luego cancelar los componentes generados. - cuando no corresponde facturar (estado de contratación vigente y en campo no existe): Resolver sin facturar y gestionar con At. Presenciar la actualización del contrato.

Criterios de Resolución de Anomalia de Lecturas- Versión 1 - Julio 2013

			Análisis para Resolución Anomalia		
Nombre Anomalia	Descripción	Detalle	Datos a Analizar	Criterios Resolución	Acciones para la resolución de anomalías
Número Decimales	El número de decimales es mayor que el definido para el medidor.	Anomalia de lectura que se detecta en el momento de procesar el Itineario.	No se hace toma de lectura con decimales por lo tanto no debería aparecer esta anomalia.	Resolver la anomalia en el procesamiento del itinerario.	No ingresar lecturas con decimales.
Fecha Lectura Incorrecta	La fecha de lectura actual es menor a la fecha anterior de lectura.	Anomalia de lectura que se detecta en el momento de procesar el Itineario. Esto se da en caso de que esté mal ingresada la fecha de toma de lectura principalmente por problemas de fecha de la PPC.	Verificar la fecha de lectura incorrecta.	Resolver la anoamlía en el procesamiento del itinerario.	Corregir la fecha de lectura a la fecha correcta o posterior a la fecha de toma del periodo anterior y volver a procesar la Hoja de Ruta.
Fecha Lectura No Valida	La fecha de lectura no es válida.	Anomalia de lectura que se detecta en el momento de procesar el Itineario. Idem anterior pero por problemas en el formato de la fecha.	Verificar el formato de fecha de lectura	Resolver la anoamlía en el procesamiento del itinerario.	Avisar al Administrador del Sistema.
Cantidad Diales	El número de dígitos excede el número de diales definidos en el medidor.	Esta anomalia se presenta cuando la lectura es ingresada por medio de la Hoja de Ruta	Consultar en la Carpeta del Cliente los datos del medidor para detectar si está mal ingresado el número de dígitos ó si el toma consumos trajo mas dígitos de los que realmente tiene el tipo de medidor instalado.	Determinar la acción a tomar en función de la validación de la lectura problemática.	Cuando se está seguro de la cantidad de dígitos de la lectura, gestionar la actualización de los dígitos del medidor con el responsable de los medidores y luego con Mesa de Ayuda para corregir los dígitos en el itinerario generado. Cuando se duda de los dígitos de la lectura, descartar dicha lectura, dejándola registrada en los comentarios y procesar el itinerario.
Periodo lectura muy pequeño	Periodo lectura muy pequeño.	Se puede presentar esta anomalia en los siguientes casos: 1) para todo el itinerario por problemas de fecha en la PPC, 2) para ciertos puntos de medida por tratarse de nuevos servicios en los cuales los días transcurridos entre la colocación del medidor y la toma de lectura esten por debajo del parámetro especificado para esta anomalia, 3) para puntos de medidas que fueron reubicados en un itinerario diferente y el lapso de tiempo entre las tomas está por debajo del mencionado parámetro.	Verificar las fechas que producen la anomalia	Procesar el itineario con las modificaciones que correspondan.	En caso de presentarse el problema para todos los puntos de medida del itinerario, al momento de procesar la Hoja de Ruta, se deben corregir las fechas que correspondan para evitar que salgan las anomalías de consumo al otro día (Resolución en Centro de Lectura). En caso de presentarse para algunos de los puntos (por cualquiera de los casos especificados) se debe analizar puntualmente la situación y corregir la fecha lo más real posible.

Periodo de lectura muy largo	Periodo de lectura muy largo.	Si fuera porque todo el itinerario por problemas de fecha en la PPC,	En el procesamiento del itinerario: si todos los suministros detectan dicha anomalía, verificar que la fecha de lectura sea la correcta.	Facturar el periodo real	1) En caso de ser un error en la fecha de procesamiento del itinerario, corregir la fecha en el momento del procesamiento. Responsabilidad del Centro de Lectura.
------------------------------	-------------------------------	--	--	--------------------------	---