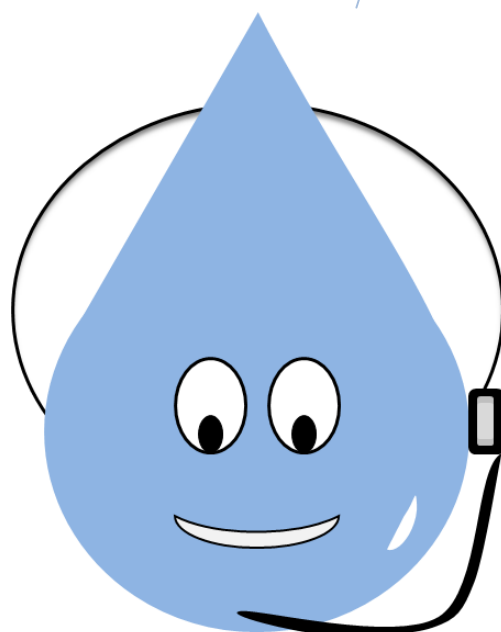
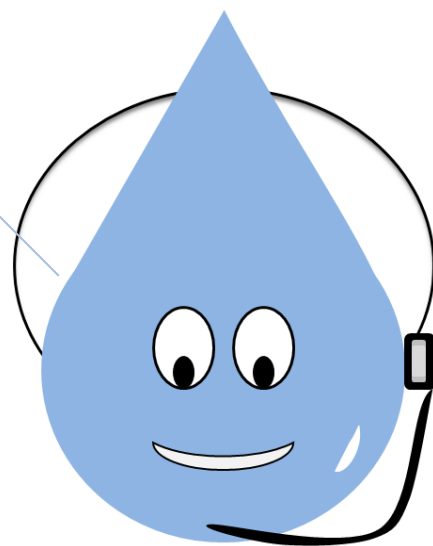




Instrucciones de Trabajo para Call Center de OSE

Enero 2019
Versión 09





Contenido

1. INTRODUCCION	4
2. INSTRUCTIVO CALL CENTER	5
3. DESCRIPCIÓN	6
4. DESARROLLO DE LAS TAREAS	7
4.1. CONSULTAS	7
4.1.1. Consultas Generales	7
4.1.2. ¿En qué casos se aplica I.V.A. en la factura?	9
4.1.3. Consultas por el Plan de conexión de saneamiento	9
4.1.4. Consultas por Obligatoriedad de conexión a las redes públicas de saneamiento (ley 18.840)	9
4.1.5. Consultas por Solicitud de Subsidio por el Plan Nacional de Conexión al Saneamiento	10
4.1.6. Consultas desde Maldonado	10
4.1.7. Consultas por "Gestión de Impagados"	11
4.1.8. Consultas por Estado de las facturas	11
4.1.9. Consultas por Sistema de débito Bancario o a través de tarjeta de Crédito	12
4.1.10. Simulación de Facturación	12
4.1.11. Consultas de Órdenes de Trabajo (OT)	16
4.1.12. Documentación requerida para Trámites	16
4.2. INGRESO DE RECLAMOS COMERCIALES	23
4.2.1. Solicitud de Inspección	31
4.2.2. Lectura aportada por el Cliente	32
4.2.3. Solicitud de Duplicado de la factura	33
4.2.4. Reclamo por lectura mal tomada y aporte de lectura por parte del Cliente	34
4.2.5. Obligatoriedad conexión al Saneamiento Ley 18840	39
4.2.6. Denuncia contra el toma consumo	40
4.2.7. Reiteración de reclamos comerciales	40
4.2.8. Problemas de notificación (para denunciar problemas en la recepción de la factura)	41
4.2.9. Analizar si corresponde acondicionar medidor	41
4.2.10. Aporte Lectura – Carta por Anomalía	42
4.2.11. Reclamo por Irregularidades (Hurto de Agua)	42
4.3. TRÁMITES COMERCIALES	44
4.3.1. Cambio de dirección de envío de factura: envío de factura a otra dirección distinta a la del suministro	44
4.3.2. Adhesión Envío Factura Vía Mail	46
4.3.3. Elección de fecha de vencimiento de factura	49
4.3.4. Convenios Telefónicos	51
4.3.5. Contratos Telefónicos (Cambio de titular)	61
4.3.6. Solicitud constancia de deuda	66
4.3.7. Cliente informa que tiene el Nicho Pronto (Para Independizaciones)	67
4.3.8. Cliente informa que la cámara de saneamiento está lista para inspeccionar	72
4.3.9. Agenda	73
4.3.10. Tarifas sociales	74
4.4. INGRESO DE RECLAMOS OPERATIVOS	76
4.4.1. Reclamos por roturas en vía pública (caño roto)	78



4.4.2. Reclamos por vereda rota: ingreso de reparaciones de vereda luego de un no cumplido de reparación por Empresa	78
4.4.3. Pérdida en conexión una vez que el cliente hizo sitio para la respectiva	78
4.4.4. Hurto de medidores	78
4.4.5. Tipos de Reclamos en saneamiento (Solo para el Interior del País, en Montevideo corresponde a IMM)	79
4.4.6. Reiteración de Reclamos Operativos	79
4.5. COMUNICACIONES DE SALIDA	81
4.5.1. Conexión no viable / Requiere ampliación	81
4.5.2. Requerimientos para conexión pendientes	81
4.5.3. Listo para contratar	81
4.5.4. Extensión de plazos de ejecución	81
4.5.5. Acciones posteriores – Provisorio de Obra	81
4.5.6. Información inconsistente en expediente	82
4.5.7. Gestión Cambio de Diámetro	82
4.5.8. Gestión Cambio de Sitio	82
4.5.9. No corresponde tipo de solicitud	82
4.5.10. Gestión Conexión Gran Caudal	83
4.5.11. Respuesta al Cliente	83
4.5.12. No se Constata Perdida	83
4.5.13. Falta Pase	83
4.5.14. Servicio no pertenece a OSE	83
4.5.15. Imposible Acceso al Inmueble	83
4.5.16. Servicio no pertenece a OSE (red interna)	84
4.6. LLAMADOS A LA GUARDIA OPERATIVA EN MONTEVIDEO	84
4.7. LLAMADOS A LA GUARDIA OPERATIVA EN EL INTERIOR	85
5. ANEXOS	87
MEMORANDOS	87
RESOLUCIONES DE DIRECTORIO	90
7. REGISTRO DE REVISIONES	142



1. INTRODUCCION

El objetivo del presente, es recopilar y documentar todas las instrucciones de trabajo que el Personal del Call Center debe conocer para poder cumplir correctamente con su trabajo.

Estas instrucciones se redactaron para acompañar el proceso de Inducción, Entrenamiento y Capacitación, y como ayuda a la labor del Operador/a para que pueda trabajar con un respaldo documental, lo que debería suponer una menor dependencia de consultas al Supervisor/a.

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

Por estas razones se sugiere leer atentamente las Instrucciones aquí detalladas, conservar y disponer a su alcance durante el horario de trabajo.

Cuando se realicen cambios, actualizaciones y/o modificaciones en la operativa diaria, o del sistema o de procedimientos, se hará llegar la nueva versión vigente debiéndose destruir las versiones obsoletas.

Todo el personal podrá hacer llegar sugerencias para actualizar este documento a la siguiente dirección de correo: ApoyoGestionClientes@ose.com.uy



2. INSTRUCTIVO CALL CENTER

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



3. DESCRIPCIÓN

Descripción general del Servicio

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

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

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

COPIA CONTROLADA



4. DESARROLLO DE LAS TAREAS

El Agente deberá en toda comunicación telefónica, verificar y actualizar los datos del titular del Servicio. En el caso en que el Cliente solicite actualizar la Titularidad se deberá seguir el procedimiento establecido en el punto 4.3.4 del presente documento.

Cuando el cliente se comunica por una consulta, reclamo o tramite y no está su número de teléfono registrado, se lo pedimos y lo agregamos mediante el siguiente procedimiento:

Grabar número de teléfono para contactar al cliente

Tipo de llamada (Cliente) ☐ /Tipo de Contacto (Modificación datos cliente)/Comentarios /Empezar/Añadir/Teléfono principal (extremo superior derecho de la pantalla)/repito el número ingresado en el sector Teléfonos (extremo inferior izquierdo de la pantalla) y agrego otro si el cliente desea dejar más de un número de contacto.

Si un suministro donde el titular es un S/D se corta por falta de pago, deberá regularizar la contratación ya que no se generará la Reapertura del mismo aunque abone la totalidad de la deuda. Es importante saber que en los avisos de corte que se le envían a los clientes se agregó la información sobre las reaperturas.

4.1. Consultas

4.1.1. Consultas Generales

La recepción de estas llamadas se refiere a consultas de todo tipo (horario de atención al público, información para gestionar un servicio nuevo, información en general).

Tipo de llamada: Consulta → Tipo de contacto: Consulta → Comentarios (ingresar el motivo de la consulta)→ Empezar/Añadir (Este contacto accede a la carpeta del cliente) → Cerrar. Verá la consulta registrada en el Histórico de contactos del cliente, al pie de la pantalla.





Obras Sanitarias del Estado

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

Fuente: URSEA



Consumos de agua frecuentes

1m³ son 1000 litros

 Consumo Personal	 Bebida, lavado y cocción de alimentos: 10 litros por día
 Higiene Personal	 Ducha: 80 a 120 litros por vez
	 Lavado de dientes: 2 a 12 litros por vez
 Limpieza	 Inodoro: 6 a 10 litros por descarga
	 Lavado de manos: 2 a 18 litros por vez
	 Lavado de ropa: 50 a 90 litros por lavado
 Otros Consumos	 Lavavajilla: 18 a 30 litros por vez
	 Hogar: 10 litros por día
	 Llenado de piscinas: cientos a miles de litros por vez
 Otros Consumos	 Lavado de auto: 400 litros por vez
	 Riego de 100m ² de jardín: 1000 litros por vez

Pérdidas de agua frecuentes

Aparato	Descarga aproximada	Descarga mensual aprox. en m ³
 Pérdidas más comunes en canillas	 Canilla goteando (1 gota/segundo a goteo continuo)	30 a 80 ls/ día 1 a 2 m ³
	 Canilla perdiendo Chorro Fino	250 a 350 ls/ día 8 a 10 m ³
	 Canilla perdiendo Chorro Mediano	700 a 1000 ls/ día 21 a 30 m ³
	 Canilla perdiendo Chorro Grueso	1300 a 4500 ls/ día 39 a 135 m ³
 Inodoro o su cisterna	 Inodoro o su cisterna con pérdida continua	250 a 4500 ls/ día 8 a 135 m ³
	 Uso de canillas	 Canilla abierta normal



4.1.2. ¿En qué casos se aplica I.V.A. en la factura?

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

4.1.3. Consultas por el Plan de conexión de saneamiento

Tipo de llamada (consulta plan conexión saneamiento) → Tipo de contacto (Departamento) → Comentarios (Nombre, teléfono, localidad) → Empezar/Añadir → Cerrar

Si la persona que se comunica solicitando información, no es cliente de OSE, el Agente puede ingresar esta consulta por anónimo.

4.1.4. Consultas por Obligatoriedad de conexión a las redes públicas de saneamiento (ley 18.840)

Tipo de llamada (Consulta saneamiento) → Tipo de contacto (Plan de Conexión al Saneamiento/ Obligatoriedad Ley 18.840) → Comentario (Resumen de la consulta realizada, nombre del cliente, teléfono de contacto)

Aclaración: Si el cliente no tiene cuenta, se debe dar de alta el cliente –en caso de que no exista– e ingresarle un contacto con los datos del suministro o la zona sobre la que está consultando.



4.1.5. Consultas por Solicitud de Subsidio por el Plan Nacional de Conexión al Saneamiento

Se deberá ingresar en la Aplicación Web del Plan Nacional de Conexión al Saneamiento desde la cual, en la pestaña **“Consultas”** pueden visualizarse todas las Solicitudes de Subsidio en curso (ver Guía de Operaciones Aplicación Web PNCS).

Todas aquellas consultas y/o Reclamos que no puedan ser evacuados en el momento de la atención serán ingresados al SGC como una Actividad dentro del **Grupo “Reclamaciones de Atención al Cliente y Contratos” Actividad: “Reclamos/Consultas Solicitud Subsidio PNCS”** la misma será gestionada por el Referente de cada Región.

4.1.6. Consultas desde Maldonado

Por servicios nuevos se le indicará al cliente que debe concurrir a la oficina comercial de OSE para realizar el trámite.

Las tarifas dentro del departamento varían según zona balnearia (20 UR) y no balnearia (5 UR). Se detallan a continuación las localidades que corresponden a cada zona:

BALNEARIO		NO BALNEARIO	
Localidades		Localidades	
PUNTA DEL ESTE	Lausana Pinares Pinares del Este Altos del Pinar Sausalito Parque Bunett La Loma Las Delicias California Park Arcobaleno Jardines de Córdoba Cantegril Marly La Pastora Aidy Grill Lugano San Rafael Rincón del Indio	MALDONADO	La Fortuna La Sonrisa San Gabriel Villa Hípica Hipódromo Andalucía de Melgar Villa Delia Cerro Pelado San Antonio Altos de Maldonado
		San Carlos Pan de Azúcar La Capuera Gerona Gregorio Aznarez La Bota	

Elaborado por: Grupo de Apoyo
Gerencia Gestión de Clientes y
Centro de Atención Telefónica
Nacional
Fecha: 30/11/2018

Revisado por: Jefe de Atención
Telefónica

Fecha: 30/11/2018

Aprobado por: Gerencia de
Gestión de Clientes

Fecha:



Punta Ballena Ocean Park Pejerrey Piriápolis BalnearioBS.AS.
--

4.1.7. Consultas por "Gestión de Impagados"

Tipo de llamada (Impagados) / Tipo de contacto (Consulta Impagados) / Empezar/añadir / Grupos impagados

Se puede consultar, en qué estado de la gestión de impagados se encuentra la cuenta, el histórico de estados y las facturas asociadas.

También se puede consultar el "Aviso de Corte" enviado al cliente, presionando el botón "carta", luego "buscar", seleccionar alguno de los documentos y presionar "vista previa".

4.1.8. Consultas por Estado de las facturas

Permite asignar los lotes para su distribución y controlar la trazabilidad de las facturas (desde que se imprimen hasta que le llegan a los clientes).

El estado en el que se encuentra la factura se puede visualizar en la Carpeta del Cliente / Cuentas / N° de cuenta / Facturas / N° de recibo / Detalle del recibo / Impresión / Estado.

Los **estados de las facturas** pueden ser:

- ✓ **Generado:** cuando se realiza el pase batch.
- ✓ **Impreso:** cuando se imprime la factura.
- ✓ **Pendiente de notificación:** cuando se reciben los lotes en el sector de Notificación (OSE Montevideo) para ser enviados al interior.
- ✓ **Enviado a Correo:** cuando se entrega el lote al correo (anomalías, transferencias, etc.)
- ✓ **Intermediario Correo:** facturas que se envían al interior por Correo, y son entregadas en las dependencias de OSE para que personal de OSE las distribuya.



- ✓ **Entregado:** cuando se entregan los lotes al notificador para su distribución. Figura el nombre del notificador.
- ✓ **Cumplido:** el notificador entregó correctamente las facturas dentro de las 48 hs.
- ✓ **Reciclado:** facturas que no se pudieron entregar y fueron devueltas. Se deben asignar nuevamente
- ✓ **Vencido:** la fecha de vencimiento de la factura caducó.
- ✓ **Eliminado:** permite eliminar el lote.

4.1.9. Consultas por Sistema de débito Bancario o a través de tarjeta de Crédito

La solicitud se debe realizar directamente en el Banco o empresa de Tarjeta presentando la factura vigente al día. (Ver Bancos y empresas de Tarjetas afiliados www.ose.com.uy).

Cuando el cliente está afiliado (ya se actualizó el trámite ante OSE), le llega la factura sin código de barras (porque será paga por el débito), diciendo que está adherido a débito automático, y a su vez se le incluye en el estado de cuenta de la tarjeta o banco correspondiente.

Aclaraciones:

- Cuando el cliente recibe la factura (sin código de barras) no está paga, porque se le debita al vencimiento.
- Si el cliente consulta por la fecha en que su factura llega al banco, entrar en Detalle de Recibo (clic en N° de recibo) → Fecha de Remesa. Al otro día de la fecha allí indicada, es que llega al banco. Hasta ese día de la Remesa hay tiempo de retener la factura para hacer ajustes en la cuenta.
- Para comprobar que un cliente paga por débito bancario, además de ver si tiene fecha de remesa, ir a: Cuentas/N° de cuenta/Resumen/Movimientos. Allí se registra dónde, efectivamente, el cliente paga sus facturas.

4.1.10. Simulación de Facturación

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

Tipo de Llamada: Facturas/Recibos/Cobros

Elaborado por: Grupo de Apoyo
Gerencia Gestión de Clientes y
Centro de Atención Telefónica
Nacional
Fecha: 30/11/2018

Revisado por: Jefe de Atención
Telefónica
Fecha: 30/11/2018

Aprobado por: Gerencia de
Gestión de Clientes
Fecha:



Tipo de Contacto: Facturación Simulada

SGCv10 Produccion - Registro Contactos->Registro Contactos

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

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

Cliente: GONZALEZ, JUAN No Disponib S/D Gestor ☐ Nvl. Crédito 0

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

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

Contacto

Persona Contact: GONZALEZ, JUAN Comentarios: Facturación Simulada

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

Información Contactos | Carpeta Cliente

Alertas

Descripción	Fecha Vencimiento	Tipo Actividad	Fecha	F
-------------	-------------------	----------------	-------	---

Actividades

Historico de contactos del cliente

Cuentas	Fecha	Tipo Contacto	Agente	Persona Contacto	Canal	Mec
---------	-------	---------------	--------	------------------	-------	-----

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



Instructivo de Trabajo para gestiones a través del canal de Atención Telefónica

IT. CL 02
Versión 09

Gerencia Gestión de Clientes
Centro de Atención Telefónica
Nacional

Página 14 de
143

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

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

OK | X | Cerrar | Q | Buscar

Rellene los datos para seleccionar un cliente >>

Criterio Búsqueda

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

Datos Criterio Búsqueda

Apellido/Razón Social: GONZALEZ

Nombre: JUAN

Segundo Apellido:

Dirección Cliente

Departamento: MALDONADO Localidad: <Todos>

Dirección Suministro

Departamento: <Todos> Localidad: <Todos>

Cientes Encontrados

Nombre Cliente	Aut.	Tipo Doc.	Núm. Doc.	Persona	Cuentas	Estado	Arr.	Tipo Cta.	
GONZALEZ MENDEZ, JUAN SEBASTIAN		Cédula de Identidad	4.054.938-9	☐	019639808	Activa	☐	Cobro en ventanilla	17 METROS 0, MANZANA: 4
GONZALEZ, JUAN		No Disponible	S/D	☐	016520959	Activa	☐	Cobro en ventanilla	DEL PINO, SIMON 80,80, MAI
GONZALEZ, JUAN		No Disponible	S/D	☐	016544496	Activa	☐	Cobro en ventanilla	ARAUJO, BASILIO, 472, MA
GONZALEZ, JUAN P		Cédula de Identidad	3.364.423-9	☐	008019994	Activa	☐	Cobro en ventanilla	PASO DEL SAUCE 0,0, MAI
GONZALEZ, JUANA		Cédula de Identidad	3.702.490-4	☐	016270290	Activa	☐	Cobro en ventanilla	GUARANES 0, MANZANA: 1
GONZALEZ, JUANA		No Disponible	S/D	☐	016447203	Activa	☐	Cobro en ventanilla	JOSE PEDRO VARELA, 621
GONZALEZ BARRIOS, JUAN SERGUEY		Cédula de Identidad	3.020.332-3	☐	016226235	Activa	☐	Cobro en ventanilla	S/D, MANZANA: C, MALDOI
GONZALEZ BENTANCURT, JUANA MARIA		Cédula de Identidad	3.565.998-2	☐	016199358	Activa	☐	Cobro en ventanilla	S/D, MANZANA: 919, PIRIA
GONZALEZ DEMARCHI, JUAN PABLO		Cédula de Identidad	2.715.958-9	☐	018429159	Activa	☐	Cobro en ventanilla	LAS HORTENSIA 0, MANZ
GONZALEZ DIAZ, JUAN EDUARDO		Cédula de Identidad	2.626.419-1	☐	016098378	Activa	☐	Cobro en ventanilla	
GONZALEZ GARCIA, JUAN		Cédula de Identidad	3.095.452-0	☐	016178717	Activa	☐	Cobro en ventanilla	S/D, MANZANA: 1684, MAL
GONZALEZ GARCIA, JUANA GREGORIA		Cédula de Identidad	3.438.652-9	☐	016198178	Activa	☐	Cobro en ventanilla	S/D, 376, MANZANA: RURA
GONZALEZ GATTI, JUAN CARLOS		Cédula de Identidad	2.626.210-9	☐	016098303	Activa	☐	Cobro en ventanilla	
GONZALEZ GATTI, JUAN CARLOS		Cédula de Identidad	2.626.210-0	☐	020619797	Activa	☐	Cobro en ventanilla	18 DE JULIO 559,,0, MALDOI
GONZALEZ GOMEZ, JUAN CARLOS		Cédula de Identidad	3.352.746-5	☐	016239865	Activa	☐	Cobro en ventanilla	

Servicios

# Cuenta	Servicio	Usuario	Sector Suministro	Tipo Servicio/Tarifa	Tarifa	Estado	Contrato	Pago
016544496	Alcantarillado Regulado	Agua	560428722-02	Servicio de Alcantarillado	66 - ALCANT. FAMILIAR	Vigente	Activo	☐
016544496	Agua Regulada	Agua	560428722-01	Servicio Agua Medida	11 - FAM. MONT. INT.	Vigente	Activo	☐

Elaborado por: Grupo de Apoyo
Gerencia Gestión de Clientes y
Centro de Atención Telefónica
Nacional
Fecha: 30/11/2018

Revisado por: Jefe de Atención
Telefónica
Fecha: 30/11/2018

Aprobado por: Gerencia de
Gestión de Clientes
Fecha:



Gerencia Gestión de Clientes
Centro de Atención Telefónica
Nacional

Página 15 de
143

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

Tipo Consumo	Grupo Consumo	Desde	Hasta	Consumo	Unidad	Estimación Consumo
Volumen Agua	Agua	01/01/2012	15/01/2012	5,00 m3		0,00
Perdida de Agua Red Interna	Agua	01/01/2012	15/01/2012	0,00 m3		0,00

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

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

Elaborado por: Grupo de Apoyo
Gerencia Gestión de Clientes y
Centro de Atención Telefónica
Nacional
Fecha: 30/11/2018

Revisado por: Jefe de Atención
Telefónica
Fecha: 30/11/2018

Aprobado por: Gerencia de
Gestión de Clientes
Fecha:



4.1.11. Consultas de Órdenes de Trabajo (OT)

Las órdenes de trabajo pueden ser generadas a partir del N° de cuenta o de la dirección.

En el primer caso se pueden ver en Carpeta Cliente / Ordenes de trabajo, pero no se ven las que son ingresadas por la dirección.

Para poder visualizarlas **todas** se debe ingresar al Sector suministro / Ordenes de trabajo. Haciendo clic sobre el número de la orden / Visitas / lupa, se pueden ver comentarios.

Otro camino: Menú / Órdenes de trabajo / Gestión de órdenes de trabajo / Orden (Botón) / Mostrar detalle / Ver visitas (botón).

4.1.12. Documentación requerida para Trámites

4.1.12.1. Contrataciones

Es importante informar al cliente que a los efectos de realizar una nueva Contratación en Atención presencial deberá traer original y fotocopia de la documentación que se detalla a continuación.

a) Titular persona física

- Documento de identidad vigente (C.I. o Pasaporte)
- Carta poder (si corresponde)
- Documentación que acredite N° de Padrón (recibo de tributos domiciliarios o cedula catastral, informar al cliente que puede obtenerlo a través de la página web www.catastro.gub.uy) si no existe el dato en el SGC (Requisito Eventual)
- Si existe deuda y no tiene relación familiar directa (ascendente, descendente o colateral) o comercial con el titular anterior se le solicitará firmar declaración jurada de desvinculación y por criterio de política comercial se le pide documentación que acredite la fecha de vinculación con el inmueble (contrato de arrendamiento, título de propiedad).



b. Titular persona jurídica con RUT

- Tarjeta de RUT
- Documento de identidad vigente (C.I. o Pasaporte)
- Documento notarial de representación con indicación de designación y facultades (representante de la persona jurídica) o Carta poder (si corresponde)
- Documentación que acredite N° de Padrón (recibo de tributos domiciliarios o cédula catastral, informar al cliente que puede obtenerlo a través de la página web www.catastro.gub.uy) si no existe el dato en el SGC (Requisito Eventual)
- Si existe deuda y no tiene relación comercial con el titular anterior se le solicitará firmar declaración jurada de desvinculación y por criterio de política comercial se le pide documentación que acredite la fecha de vinculación con el inmueble (contrato de arrendamiento, título de propiedad).

c. Titular entidad o persona jurídica sin RUT (ej.: Edificios multifamiliares)

En el Reglamento de Prestación de Servicio se prevén los requisitos para asumir la titularidad del servicio en los casos que el cliente sea persona física o persona jurídica. Existen casos de servicios multifamiliares que no se encuentran constituidos como persona jurídica y la realidad ha demostrado que ninguna persona física quiere hacerse responsable personal por un servicio que abastece a varias unidades.

Por ello se entendió necesario flexibilizar los requisitos exigidos para estos casos, en pro de mejorar la información de los datos y contratos de los clientes, y lograr tener un contrato firmado para todos los servicios.

El titular del contrato de suministros con más de una unidad habitacional puede ser:

CASO	TITULAR	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA
Elaborado por: Grupo de Apoyo Gerencia Gestión de Clientes y Centro de Atención Telefónica Nacional Fecha: 30/11/2018	Revisado por: Jefe de Atención Telefónica Fecha: 30/11/2018	Aprobado por: Gerencia de Gestión de Clientes Fecha:



Con personería jurídica y RUT	La persona jurídica	• Tarjeta de RUT • Documento notarial de representación con indicación de designación y facultades (representante de la persona jurídica) • Carta poder (sólo si es apoderado del representante)
Con personería jurídica y sin RUT	La persona jurídica	• Documento notarial de representación con indicación de designación y facultades (representante de la persona jurídica) • Carta poder (sólo si es apoderado del representante) Corresponde a Atención Presencial En este caso Atención Presencial registra el documento del titular como: - Tipo de documento: "No disponible" - Número: "Nombre Edificio"
Sin personería jurídica y sin RUT	<u>OPCIÓN 1:</u> Persona física que asuma como titular (copropietario, residente, administrador)	• Documento de identidad • Carta poder (sólo si es apoderado del titular)
	<u>OPCIÓN 2:</u> Entidad que representa a los usuarios del servicio (edificio, nombre de....)	• Documento notarial de representación con indicación de designación y facultades, ó • Acta de asamblea, con indicación de designación y facultades, ó • Autorización de vecinos • Documento de identidad del representante En este caso Atención Presencial registra el documento del titular como: - Tipo de documento: "No disponible" - Número: "Nombre Entidad" El representante y su C.I. se registran como cliente autorizado (en el SGC: Modificar Tercero)

4.1.12.2. Servicios Nuevos

Trámite	Documentación Requerida
Servicio nuevo de agua	☞ Documento de Identidad vigente. ☞ Documentación que acredite N° de Padrón (recibo de tributos domiciliarios o cedula catastral, página web: www.catastro.gub.uy) * Costos: Montevideo e Interior excepto zona balnearia Maldonado: • Conexión unifamiliar de 13 mm. Costo: UR 5 • Conexión multifamiliar y comercial de 13 mm. Costo: UR 20



- Conexión de 25 mm. Costo: UR 28
- Zona balnearia Maldonado:
- Conexión de 13 mm. Costo: UR 20
- Conexión de 25 mm. Costo: UR 28

Servicio nuevo saneamiento

- ☞ Documento de Identidad vigente.
 - ☞ Documentación que acredite N° de Padrón (recibo de tributos domiciliarios o cedula catastral, página web: www.catastro.gub.uy)
 - ☞ Croquis de instalaciones internas y cámaras interiores, características de la edificación y calidad del agua a evacuar.
- * Costos:
- Conexiones de 110. Costo: UR 17
 - Conexiones de 160 mm. Costo: UR 19
- (Actualmente exonerado por RD N° 1678/13)

Servicio nuevo contra incendio

- ☞ Documento de Identidad vigente.
 - ☞ Documentación que acredite N° de Padrón (recibo de tributos domiciliarios o cedula catastral, página web: www.catastro.gub.uy)
 - ☞ Informe previo a la contratación de la Oficina Técnica de la Dirección Nacional de Bomberos.
 - ☞ Plano de ubicación de las instalaciones y características técnicas (presión, caudal, etc.).
- * Costo: UR 3 (inicio de trámite).

Servicio de agua temporario

- ☞ Documento de Identidad vigente.
 - ☞ Documentación que acredite N° de Padrón (recibo de tributos domiciliarios o cedula catastral, página web: www.catastro.gub.uy)
 - ☞ Depósito en garantía equivalente al costo de 300 m3 de agua (*ver tarifas de ose*)
- * Costos:
- Conexión 13 mm. UR 20
 - Conexión 25 mm. UR 28

Servicio de agua provisorio

- ☞ Documento de Identidad vigente.
- ☞ Documentación que acredite N° de Padrón (recibo de tributos domiciliarios o cedula catastral, página web: www.catastro.gub.uy)
- ☞ Contrato de la obra o documentación supletoria a criterio de OSE.
- ☞ Depósito en garantía equivalente al costo de 1.000 m3 de agua (*ver tarifas de ose*)



- * Costos:
 - Conexión 13 mm. UR 20
 - Conexión 25 mm. UR 28

**Ampliación
económica**

- ☞ Idem servicio nuevo de agua.
- ☞ Nómina de padrones comprendidos.

- * Costo: UR 2 (inicio de trámite).

**Ampliación
definitiva**

- ☞ Idem servicio nuevo de agua.
- ☞ Nómina de padrones comprendidos.

- * Costo: UR 5 (inicio de trámite).

4.1.12.3. Conexiones Existentes

**Cambio de sitio
del medidor**

- ☞ Documento de Identidad vigente.
- ☞ Documentación que acredite N° de Padrón (recibo de tributos domiciliarios o cedula catastral, página web: www.catastro.gub.uy).
- * Costo: UR 2 (inicio de trámite).
- * Si mantiene deuda: Pago efectivo o mediante acuerdo financiado de la deuda abonando la primera cuota al momento de realizar el trámite.

**Cambio de
diámetro**

- ☞ Documento de Identidad vigente.
- ☞ Documentación que acredite N° de Padrón (recibo de tributos domiciliarios o cedula catastral, página web: www.catastro.gub.uy).
- * Costo: UR 3 (inicio de trámite).
- * Si mantiene deuda: Pago efectivo o mediante acuerdo financiado de la deuda abonando la primera cuota al momento de realizar el trámite.

**Corte por
Rescisión de
contrato
(voluntario)**

- ☞ Documento de Identidad vigente.
- * Costos:
 - Servicio de Agua: Costo: UR 1
 - Servicio de Incendio: Costo: UR 4
 - Servicio de Saneamiento: Costo: UR 1
- * Si mantiene deuda: Pago efectivo o mediante acuerdo financiado de la



deuda abonando la primera cuota al momento de realizar el trámite.

**Reconexión
(Suministro
cortado por
impago)**

- * Documento de Identidad vigente.
- *
- * Costos:
 - * Servicio de Agua: Costo: UR 1
 - * Servicio de Incendio: Costo: UR 1
 - * Servicio de Saneamiento: Costo: UR 1
- * Si mantiene deuda: Pago efectivo o mediante acuerdo financiado de la deuda abonando la primera cuota al momento de realizar el trámite.

**Reconexión
(Suministro
cortado
rescisión
voluntaria)**

- ☞ Documento de Identidad vigente.
- * Costos:
 - Servicio de Agua: Costo: UR 4
 - Servicio de Incendio: Costo: (se presupuestará).
 - Servicio de Saneamiento: Costo: UR 1
- * Si mantiene deuda: Pago efectivo o mediante acuerdo financiado de la deuda abonando la primera cuota al momento de realizar el trámite.

**Acuerdos de
pago y
refinanciación**

- ☞ Documento de Identidad vigente.

**Constancia de
deuda**

- ☞ Datos del solicitante: nombre completo, documento de identidad, teléfono/mail, dirección personal.
- ☞ Datos del suministro: número de cuenta, número de padrón (por Ley 14.497) (*)

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

**Cambio de
dirección de
envío**

- ☞ Documento de Identidad vigente.

**Pago por débito
bancario**

- * Deberá solicitarlo en el Banco.

**Pago por débito
en tarjeta**

- * Deberá solicitarlo a la Empresa de tarjetas de su preferencia adherida al servicio.



**Solicitud de
Ensayo de
Medidor a pedido
del cliente**

- ☞ Documento de Identidad vigente.
- * Costos (si el resultado del ensayo es normal):
 - Conexiones de diámetro 13 y 25: UR 2,22
 - Conexiones de diámetro 38 y 50: UR 3,38
 - Conexiones de diámetro 75 y 100: UR 4,44

COPIA CONTROLADA



4.2. Ingreso de Reclamos Comerciales

Importante:

- Cuando el agente toma el Reclamo debe completar el campo “**comentarios**” con la mayor cantidad de datos posibles que expliquen la situación descrita por el cliente, además de adjuntar un número de teléfono y nombre de contacto.
- Si el cliente tiene más de una cuenta, verificar que el reclamo se realice en la cuenta correspondiente.
- Si el reclamo comercial es de una cuenta que pertenece a Gobierno, brindarle al cliente la dirección: gobiernoggcym@ose.com.uy.
- Copiar todo lo escrito en el campo “Comentarios” en el campo “Motivo”. Esto es requerido para todas la Actividades ingresadas en el SGC
- **Débito Automático:** cuando el reclamo se realiza en una cuenta que posee método de pago “Débito en cuenta” se debe verificar la fecha de remesa de la factura ya que es posible reclamar la misma hasta las 19 hs del mismo día de la remesa. En Call Center OSE esta tarea la realiza el Supervisor y/o Programador Comercial (Lider), mientras que los líderes de Call Center ACCESA deberán ellos efectuar la reclamación. Si el cliente se comunica pasadas las 19 hs de la fecha de remesa el agente de Call Center deberá informarle que la misma se debitará tal como fue facturada y las modificaciones que puedan existir luego de la reclamación serán aplicadas a partir de la próxima facturación.



Tipos de actividades:

Grupo: Atención al Cliente y Contratos		
Tipo de actividad	Categoría	Cuándo utilizar
Aclaración especificaciones técnicas	Actividad interna	
Analizar deuda por Independización	Actividad interna	Analizar la deuda existente en el suministro original para determinar la cuota parte que le corresponde al cliente que se va a independizar.
Baja solicitud envío factura por mail	Solicitud	Cliente solicita la baja de la adhesión a envío de factura por mail.
Certificado Conexión Saneamiento - Art. 15 Ley Nro. 18.840	Solicitud	Cliente solicita Certificado saneamiento por Art. 15 ley 18.840
Comunicación inst Int Saneamiento pronta	Solicitud	El cliente comunica que ya realizó las adecuaciones interna para conexión al saneamiento.
Comunicación requerimientos cumplidos	Solicitud	El cliente comunica que cumplió con la adecuación del lugar para la conexión, con los requerimientos solicitados por OSE previo a la contratación del servicio.
Datos erróneos de contrato	Reclamo	Errores en datos del contrato (en los datos del cliente o la dirección del suministro).
Denuncia de notificación factura vía mail	Reclamo	El cliente reclama que no le llega la factura al correo electrónico
Envío por mail Constancia Ley 18.840	Solicitud	El cliente solicita recibir el certificados de saneamiento vía e-mail
Error en datos de expediente	Actividad interna	Cliente aporta datos del expediente que quedaron ingresados erróneamente o fueron omitidos.
Facturar CV cambio fecha de vencimiento	Actividad interna	Cuando el cliente solicita cambio de vencimiento y corresponde facturar el costo
Gestión Provisorio de Obra	Actividad interna	Actividad para generar la inspección comercial correspondiente, una vez que han pasado los 6 meses de la prestación del servicio.
Obligatoriedad de Conexión al Saneamiento	Solicitud	Para ingresar solicitud de verificación de Obligatoriedad de Conexión por la Ley 18840.
Poner al cobro cargos pendientes para contratación	Actividad interna	El cliente solicita cambio de titular para un servicio que posee cargos pendientes de facturar.
Quejas y sugerencias	Reclamo	No se ingresan reclamos, sólo quejas y sugerencias.



Reclamos/Consultas Solicitud Subsidio PNCS	Solicitud	Todas aquellas consultas y/o Reclamos que ingresen por los canales presencial o telefónico y que no puedan ser evacuados en el momento de la atención serán ingresados al SGC como una Actividad.
Reenvío contrato telefónico y web	Actividad interna	Cliente informa que no le llegó el contrato físico y solicita su reenvío.
Regularización de datos del Contrato	Actividad interna	Esta actividad se ingresa en dos situaciones: a) Cliente informa que NO recibió la carta de regularización de contrato, por lo que se le sugiere ingresar la actividad de Solicitud de Contratación en ese momento. Si no lo desea se ingresa esta actividad (importante confirmar la dirección de envío). Esta actividad la cual generará la Comunicación de Salida “Envío segunda Carta” efectuada por Gestión Contractual en forma telefónica, en la cual se verificará que la Carta le llegó al cliente b) Cliente informa que recibió la carta pero no está interesado en realizar la Solicitud de Contratación. Se ingresa esta actividad (registrar en comentario que el cliente no está interesado en regularizar) que generará la Comunicación de Salida “Regularización de Datos de Contrato” efectuada por Gestión Contractual vía telefónica.
Retraso de conexión nueva	Reclamo	Una vez finalizado el expediente (Cierre de Expediente) se cita al cliente para firmar el contrato. Con el Alta de Contrato se genera una OT ON Conexión Nueva. Esta orden de trabajo se recibe en el Área de Servicios Nuevos para la instalación de la Conexión, o independización. Cabe señalar que se puede incluir en este análisis los tiempos de respuesta de la construcción de cambio de sitio y diámetro para los casos que luego de la aceptación del presupuesto por parte del cliente se genera una OT OC Cambio de Sitio o Cambio de Diámetro que requiere la construcción de una conexión nueva. A la hora de construir una conexión nueva originada de un trámite de Servicio Nuevo, Independización o Cambio de Sitio/Diámetro que corresponde a una dirección cubierta por



		tubería oficial, la meta del Plan de Acción 048 "Tiempos de Respuesta ante la Solicitud de Construcción de un Nuevo Servicio de Agua Potable a Nivel Nacional ", es que el Promedio de realización de la Conexión de Agua es de ≤ 25 días, por lo tanto pasado ese tiempo desde la Generación de la OT se deberá ingresar un reclamo de Retraso.
Retraso de expediente	Reclamo	El inicio de una solicitud de Servicio Nuevo, Independización, Cambio de Sitio o Cambio de Diámetro por parte del cliente tiene asociado el alta de un expediente y la generación desde este de una orden de trabajo (IN Inspección) llegando al área de Servicios Nuevos en el estado Gestión Técnica. Por lo tanto luego de iniciado el trámite, si hay uno OT In Inspección generada y el expediente se encuentra en estado Gestión Técnica, Servicios Nuevos tiene un plazo de 7 días para realizar la primera inspección. Transcurrido este plazo se debe ingresar la reclamación por Retraso de Expediente. Luego de realizada la primera inspección e informado en el expediente los datos recabados, este permanecerá en Espera de Cliente debido a dos situaciones: - Se está aguardando a que el cliente acondicione el nicho, el pase a muro lindero o la red interna. Cuando el cliente avisa al 0800-1871 que está pronto se debe dar de Alta la Actividad: "Comunicación de nicho pronto". En el caso de no requerir permiso de la Intendencia, con el Expediente en Espera de Cliente y la OT IN Inspección Nicho generada se dará un plazo de 7 días para ingresar el reclamo de Retraso de Expediente. Se está esperando la autorización de la Intendencia, identificable en el expediente cuando exista comentario en la etapa "Gestión Técnica" de requerimiento de bandeo o corte de pavimento indicando además "Solicitud de Permiso Intendencia". Se debe informar al cliente que el permiso demora en promedio 3



		semanas. Superado el plazo de 15 días hábiles con el expediente en Espera de Cliente, se debe ingresar la actividad de "Retraso en Expediente" siempre y cuando el cliente no tenga pendiente alguna tarea.
Retraso en Alerta Certificado	Actividad interna	La actividad de Obligatoriedad de Conexión al Saneamiento o de Constancia deuda Ley 14.497 están resueltas pero no está ingresada la alerta de Supervisor, Jefe o Encargado de Servicio para poder expedir la misma en otro departamento.
Servicios cruzados	Reclamo	Por servicios y medidores cruzados. Ingresar reclamo a todos los servicios cruzados.
Servicios cruzados por corte realizado	Reclamo	Cliente reclama que le fue cortado el suministro de agua por error ya que se detectan servicios cruzados.
Solicitud de contratación	Solicitud	El cliente solicita cambio de titular
Solicitud de duplicado de factura	Solicitud	Para que se envíe el duplicado de factura al cliente (factura no vencida). Informar que pueden pasar por Abitab, Red Pagos o sacarlo de la página de OSE. Se debe verificar la dirección de envío.
Unificar Cliente	Actividad interna	Se ingresa esta actividad cuando se detecta que el cliente está registrado de más de una forma distinta por lo cual las cuentas no están asociadas (ej.: nombre escrito de formas diferentes, tipo de documento distinto, etc.)

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



Retraso en reapertura	Reclamo	Atraso en el cumplimiento de la reconexión
Solicitud de acuerdo financiado	Solicitud	El cliente solicita convenio telefónico

Grupo: Lectura y Facturación																																																																																																																
Tipo de actividad	Categoría	Cuándo utilizar																																																																																																														
Alto consumo	Reclamo	El cliente reclama porque tiene un consumo (m3) muy elevado respecto a su histórico. No se incluyen casos que la factura sea elevada por algún otro concepto (cargos varios, cargo fijo, convenios, etc.), solamente cuando los m3 son excesivos.																																																																																																														
Aporte de lectura - carta anomalía	Solicitud	El cliente recibió la carta explicando que sus facturas están retenidas por anomalías y llama para aportar la Lectura; este reclamo no tendrá tratamiento sin embargo la lectura será tomada en cuenta para resolver la anomalía. El alta de esta actividad se da solo en los casos en los cuales la anomalía aun no fue resuelta y el período no ha sido facturado.																																																																																																														
Cargos fijos adicional dobles	Reclamo	Cliente reclama que le aparece doblemente aplicado en la factura el cargo fijo adicional																																																																																																														
Denuncia de irregularidad		Denuncia de fraude, hurto de agua, etc.																																																																																																														
Denuncia de notificación de facturas	Reclamo	Reclamos porque no le llegan las facturas o mensajes para el notificador. Entrega de facturas vencidas.																																																																																																														
Denuncia de toma	Reclamo	Ingresando a la Carpeta del Cliente, al Panel de Lecturas por la “lupita” se despliega el Vector de lecturas. De esta forma estamos en condiciones de ver la lectura y/o los códigos aplicados por el Lector. Lecturas (por Punto Medida) <table><tr><th colspan="11">Lecturas</th></tr><tr><th>Modelo Aparato</th><th>Núm.Medidor</th><th>Tipo Lectura</th><th>Tipo Consumo</th><th>Desde</th><th>Hasta</th><th>Anterior</th><th>Actual</th><th>Estimada</th><th>Negativa</th><th>Medido</th></tr><tr><td>ARAD DALIA</td><td>650969</td><td>Ciclo</td><td>Volumén Agua</td><td>30/04/2012</td><td>01/06/2012</td><td>560.00</td><td>564.00</td><td>✓</td><td></td><td>4.00</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Volumén Agua</td><td>02/04/2012</td><td>30/04/2012</td><td>557.00</td><td>560.00</td><td>✓</td><td></td><td>3.00</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Volumén Agua</td><td>05/03/2012</td><td>02/04/2012</td><td>554.00</td><td>557.00</td><td>✓</td><td></td><td>3.00</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Volumén Agua</td><td>02/02/2012</td><td>05/03/2012</td><td>550.00</td><td>554.00</td><td>✓</td><td></td><td>4.00</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Volumén Agua</td><td>04/01/2012</td><td>02/02/2012</td><td>546.00</td><td>550.00</td><td>✓</td><td></td><td>4.00</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Volumén Agua</td><td>06/12/2011</td><td>04/01/2012</td><td>546.00</td><td>546.00</td><td>✓</td><td></td><td>0.00</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Volumén Agua</td><td>08/11/2011</td><td>06/12/2011</td><td>546.00</td><td>546.00</td><td>✓</td><td></td><td>0.00</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Volumén Agua</td><td>07/10/2011</td><td>08/11/2011</td><td>567.00</td><td>546.00</td><td></td><td>✓</td><td>0.00</td></tr></table>	Lecturas											Modelo Aparato	Núm.Medidor	Tipo Lectura	Tipo Consumo	Desde	Hasta	Anterior	Actual	Estimada	Negativa	Medido	ARAD DALIA	650969	Ciclo	Volumén Agua	30/04/2012	01/06/2012	560.00	564.00	✓		4.00				Volumén Agua	02/04/2012	30/04/2012	557.00	560.00	✓		3.00				Volumén Agua	05/03/2012	02/04/2012	554.00	557.00	✓		3.00				Volumén Agua	02/02/2012	05/03/2012	550.00	554.00	✓		4.00				Volumén Agua	04/01/2012	02/02/2012	546.00	550.00	✓		4.00				Volumén Agua	06/12/2011	04/01/2012	546.00	546.00	✓		0.00				Volumén Agua	08/11/2011	06/12/2011	546.00	546.00	✓		0.00				Volumén Agua	07/10/2011	08/11/2011	567.00	546.00		✓	0.00
Lecturas																																																																																																																
Modelo Aparato	Núm.Medidor	Tipo Lectura	Tipo Consumo	Desde	Hasta	Anterior	Actual	Estimada	Negativa	Medido																																																																																																						
ARAD DALIA	650969	Ciclo	Volumén Agua	30/04/2012	01/06/2012	560.00	564.00	✓		4.00																																																																																																						
			Volumén Agua	02/04/2012	30/04/2012	557.00	560.00	✓		3.00																																																																																																						
			Volumén Agua	05/03/2012	02/04/2012	554.00	557.00	✓		3.00																																																																																																						
			Volumén Agua	02/02/2012	05/03/2012	550.00	554.00	✓		4.00																																																																																																						
			Volumén Agua	04/01/2012	02/02/2012	546.00	550.00	✓		4.00																																																																																																						
			Volumén Agua	06/12/2011	04/01/2012	546.00	546.00	✓		0.00																																																																																																						
			Volumén Agua	08/11/2011	06/12/2011	546.00	546.00	✓		0.00																																																																																																						
			Volumén Agua	07/10/2011	08/11/2011	567.00	546.00		✓	0.00																																																																																																						



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



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

Grupo: Promoción y Regularización		
Tipo de actividad	Categoría	Cuándo utilizar
Alto consumo (area social)	Reclamo	El cliente reclama porque tiene un consumo (m3) muy elevado respecto a su histórico. No se incluyen casos que la factura sea elevada por algún otro concepto (cargos varios, cargo fijo, convenios, etc.), solamente cuando los m3 son excesivos.
Conexión de Agua Cliente Area Social	Solicitud	El cliente solicita una conexión nueva para un asentamiento
Error de lectura (área social)	Reclamo	Lectura mal tomada.
Error de tarifa (área social)	Reclamo	Error en tarifa.
Error de unidades (área social)	Reclamo	Error en unidades.
Error en estimación (área social)	Reclamo	Por consumos estimados.
Otros ajustes de facturación (área social)	Reclamo	Cuando el ajuste no está clasificado en los otros errores de facturación.
Retraso de Conexión Nueva (Sociales)	Reclamo	Cuando el cliente reclama que firmó el contrato de conexión nueva y no se le ha realizado la instalación del servicio



Servicios cruzados Tfa. Social	Reclamo	Por servicios y medidores cruzados. Ingresar reclamo a todos los servicios cruzados.
Solicitud Tarifa Social	Solicitud	Cliente solicita visita de personal del área social para verificar que su suministro está comprendido dentro de un asentamiento.
Unificar Cliente (área social)	Actividad interna	Se ingresa esta actividad cuando se detecta que el cliente está registrado de más de una forma distinta por lo cual las cuentas no están asociadas (ej.: nombre escrito de formas diferentes, tipo de documento distinto, etc.)
Varios (área social)	Reclamo	Usar solamente si no existe motivo que corresponda al reclamo (ej. Comunicado de cámara de saneamiento lista para inspección).
Visita social - Irregularidades	Actividad interna	Se denuncia una irregularidad en suministro correspondiente a Área Social
Visita social- Jubilados/Pensionista	Actividad interna	Cliente solicita se realice una visita para ver si el suministro corresponde a Tarifa Jubilados

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

4.2.1. Solicitud de Inspección

Verificar en primera instancia si no existen Inspecciones en estado Generada, Enviada, Planificada o Replanificar.

Si no hay Inspecciones pendientes se ingresa en Registro de contactos / Tipo de llamada: Reclamaciones / Tipo de contacto: alta reclamación / Comentarios (aclarar N° de factura o facturas que el cliente reclama) / Grupo: Reclamaciones de Lectura y Facturación / Tipo de actividad: alto consumo, error tarifa, etc. (según la explicación brindada por el cliente) / **Motivo** (copiar la información contenida en el capo Comentarios) / Guardar / Definir Acción / Generar Orden de Servicio / Ingresar Comentario / OK / Seleccionar IN que corresponda / seleccionar el Centro



técnico (Inspección Comercial) / Comentarios / OK / Cerrar (brindar numero de OT al cliente), (En los casos que el cliente desee coordinar con fecha se deberá ingresar al Sistema de Coordinación de Inspecciones y dejarlo anotado en el campo de comentarios)

Nota: En el caso de Inspecciones por cambio de tarifa no se coordinan con fecha.

Aclaraciones:

- Cuando figura la palabra “control” en las lecturas, significa que hubo inspección.
- Si se realizó un ensayo de medidor y el cliente llama para conocer el resultado: Sector suministro / Detalles del sector suministro / Punto de medida / N° de medidor / Histórico de test. También se podrá ver el resultado del test en Alertas.
- Inspecciones coordinadas: - se coordinan a partir de las 48 hs.
 - no es posible coordinar horario, sólo fecha.
 - registrar en comentario la fecha acordada.

4.2.2. Lectura aportada por el Cliente

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

Lista Lecturas													
Est.	Expt	Lectura	Sumini:	Dirección	Núm.	Consumo	Anterior	Anterior	Actual	Actual	Lectura	Mult.	Código
160	0129746	MORO 44545, CANELONES, LAS PIEDR	098330	Volumen Agua	16/02/2017	2186,000000	13/03/2017				1,000-2186	☒	<None>
620	728583	ANTONIO SAINT EXUPERY, 7842 FREN	257435	Volumen Agua	10/02/2017	37,000000	14/03/2017				1,0003	☒	<None>

Version Prod - Error.

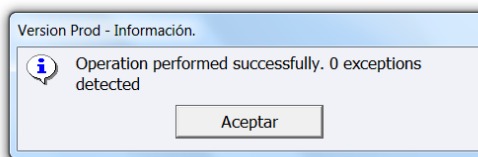
 Hay algunas anomalías críticas, por lo que no puede continuar. Por favor, compruebelas.

Aceptar

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



Lista Lecturas															
Est.	Expt Lectura	Sumini	Dirección	Núm.	Consumo	Anterior	Anterior	Actual	Actual	Lectura	Mult.	Medido	Detect	L.Con.Dire	Códi
	160	01297464	MORO 44545,CANELONES,LAS PIEDR	098330	Volumen Agua	16/02/2017	2186,000000	13/03/2017							
	620	728583	ANTONIO SAINT EXUPERY,7842,FREN	257435	Volumen Agua	10/02/2017	37,000000	13/03/2017	40,000000		1,0003		☒	☐	<None>



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

4.2.3. Solicitud de Duplicado de la factura

Ingresa en Registro de contactos / Tipo de llamada: Reclamaciones / Tipo de contacto: alta reclamación / Comentarios / Empezar/Añadir / Grupo: Reclamaciones Atención Cliente y Contratos / Tipo de actividad: solicitud de duplicado de factura / **Motivo** (copiar la información contenida en el capo Comentarios) / Guardar / brindar # Actividad al cliente.

Aclaraciones:

- Las facturas que por algún motivo se demoran, la impresión (por ej.), y cuando las van a distribuir ya se pasó la fecha de vencimiento, tratan de no enviarlas a los clientes. En estos casos se informa que puede descargarla de la Web, ir directamente a Red Pagos o Abitab para abonarla.
- En los casos de lotes de facturas con problemas en la distribución y resellados con una nueva fecha de vencimiento no se aplican multas y recargos. Esto puede verificarse en: Carpeta Cliente / Cuenta / N° de cuenta / Detalle / Exenciones.
- **El Agente debe explicarle al cliente que tiene la opción de imprimir su factura desde la página Web de OSE o concurrir a pagar en Abitab, RedPagos, otros locales adheridos a la red de cobranza. En los cuales le entregarán un duplicado de la factura luego de abonarla. En este caso no es necesario ingresar la solicitud y registrar como Consulta/Consulta.**

Elaborado por: Grupo de Apoyo
Gerencia Gestión de Clientes y
Centro de Atención Telefónica
Nacional
Fecha: 30/11/2018

Revisado por: Jefe de Atención
Telefónica
Fecha: 30/11/2018

Aprobado por: Gerencia de
Gestión de Clientes
Fecha:



4.2.4. Reclamo por lectura mal tomada y aporte de lectura por parte del Cliente

Si reclama por error de lectura, siempre le solicitamos la lectura del día y la agregamos en el campo comentarios junto con nombre de quién llama y teléfono de contacto, para que Back-Office realice la re-facturación en caso de corresponder.

Procedimiento

Ingresa en Registro de Contactos / Tipo de llamada: reclamaciones / Tipo de contacto: alta reclamación / Comentarios (Lectura que aporta el cliente) / Empezar/Añadir / Grupo: reclamaciones lectura y facturación / Tipo de actividad: error de lectura / **Motivo** (copiar la información contenida en el capo Comentarios) / Guardar / brindar # Actividad al cliente.

Nota: Panel de lecturas

Aclaraciones Solapa Suministro – Lecturas

Lectura estimada

Lectura de Inspección

Modelo	Núm. Medidor	Tipo Lectura	Tipo Consumo	Desde	Hasta	Anterior	Actual	Estimada	Negativa	Q	Medido	Unidades	Corregido	Unidades	A Facturar	Unidades	Stat
ARAD DALIA	384264	Ciclo	Volumén Agua	05/04/2011	04/05/2011	194.00					Q	0.00 m3	0.00		0.00		Perd
		Control	Volumén Agua	05/04/2011	15/04/2011	194.00	203.00				Q	24.00 m3	24.00 m3		24.00 m3		Fact
		Ciclo	Volumén Agua	04/03/2011	05/04/2011	170.00	194.00				Q	47.80 m3	47.80 m3		47.80 m3		Fact
			Volumén Agua	03/01/2011	03/02/2011	111.02	122.20				Q	11.18 m3	11.18 m3		11.18 m3		Fact
			Volumén Agua	02/12/2010	03/01/2011	100.00	111.02				Q	11.02 m3	11.02 m3		11.02 m3		Fact
			Volumén Agua	04/11/2010	02/12/2010	90.00	100.00				Q	10.00 m3	10.00 m3		10.00 m3		Fact
			Volumén Agua	05/10/2010	04/11/2010	59.12	90.00				Q	30.88 m3	30.88 m3		30.88 m3		Fact
			Volumén Agua	06/09/2010	05/10/2010	52.00	59.12				Q	7.12 m3	7.12 m3		7.12 m3		Fact
			Volumén Agua	04/08/2010	06/09/2010	10.35	52.00				Q	41.65 m3	41.65 m3		41.65 m3		Fact
			Volumén Agua	07/07/2010	04/08/2010	6.26	10.35				Q	4.08 m3	4.08 m3		4.08 m3		Fact
			Volumén Agua	08/06/2010	07/07/2010	2.00	6.26				Q	4.26 m3	4.26 m3		4.26 m3		Fact
KENT J.S.M.	025424	Levantamiento	Volumén Agua	07/06/2010	08/06/2010	5,341.00	5,341.00				Q	0.00 m3	0.00 m3		0.00 m3		Envi
ARAD DA 1A	384264	Colocacion	Volumén Agua	08/06/2010			2.00				Q	0.00 m3	0.00 m3		0.00 m3		Disp
KENT J.S.M.	025424	Ciclo	Volumén Agua	06/06/2010	07/06/2010	5,339.00	5,341.00				Q	2.00 m3	2.00 m3		2.00 m3		Fact
			Volumén Agua	07/04/2010	06/05/2010	5,335.00	5,339.00				Q	4.00 m3	4.00 m3		4.00 m3		Fact
			Volumén Agua	08/03/2010	07/04/2010	5,330.00	5,335.00				Q	5.00 m3	5.00 m3		5.00 m3		Fact
			Volumén Agua	05/02/2010	08/03/2010	5,323.00	5,330.00				Q	7.00 m3	7.00 m3		7.00 m3		Fact
			Volumén Agua	07/01/2010	05/02/2010	5,319.00	5,323.00				Q	4.00 m3	4.00 m3		4.00 m3		Fact
			Volumén Agua	07/12/2009	07/01/2010	5,314.00	5,319.00				Q	5.00 m3	5.00 m3		5.00 m3		Fact

Estimación Consumo Promedio Anual

Sector Suministro	Punto de Medida	Núm Medidor	Tipo de Consumo	Unidades	Consumo	Consumo Verano	Consumo Invierno
130976936-01	1741144	025424	Volumén Agua	m3	2.00	5.27	4.43

Levantamiento/Colocación – refiere a un cambio de medidor

Detalles sobre la lectura del período



Al hacer click en la lupa se despliega la siguiente pantalla:

Código no lectura: cuando el período de consumo se estimó figura en este campo la razón de la estimación

Detalle Lectura

Medidor	ARAD DALIA 384264	Estimada	✓
Tipo Lectura	Ciclo	Programa de Estimación	Estimación - últimos 12 meses
Estado	Facturada	Rollover	✗
Tipo Consumo	Volumén Agua	Totalizador	✗
Lectura Anterior	06/09/2010 52.00 (m3)	Auto lectura	✗
Lectura Anterior	05/10/2010 59.12 (m3)		
Consumo Medido	7.12 (m3)		
Consumo Corregido	7.12 (m3)		
Consumo para Facturar	7.12 (m3)		
Ruta & Fecha y Hora	Fecha 29/09/2010 Hora 10:59 Ruta R13IT044MVDC13R044 Ciclo Octubre 2010	Datos Subida	Código No Lectura Tapa Dura Valor Auditoria Comentarios no pude abrirla con destornillador Consumo para Calcular ✗

Factores y Anomalías

Factores		Anomalías				
Factor	Valor	Nombre	Estado	Comentarios	Motivo Anomalia	Tipo Resolución
Factor CTPT	1.000000	Tapa Dura	Calculado Pendiente de Revisar			

Consumos Relacionados

Consumos Medidores de Descuento							
Sector Suministro	Dirección	Estado	Anterior	Actual	Medido	Corregido	A Facturar
					0	0	0

Cuando el período de consumo estuvo anómalo figura en este campo la razón de la anomalía.



Gerencia Gestión de Clientes
Centro de Atención Telefónica
Nacional

Página 36 de
143

Más abajo en esta misma pantalla si desplegamos el subtítulo Historia se encuentran los siguientes datos:

SGCv10 Produccion - Registro Contactos->Carpeta Suministro

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

Núm.Sumini: 130976936

Dirección: FRAY BENTOS, 4185, BIS, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

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

Lectura Anterior: 02/12/2010 100.00 (m3)
Consumo Medido: 10.00 (m3)
Consumo Corregido: 10.00 (m3)
Consumo para Facturar: 10.00 (m3)

Ruta & Fecha y Hora: Fecha: 26/11/2010 Hora: 10:38 Lectura: R13IT044MVD13R044 Ciclo: Diciembre 2010

Datos Subida: Código No Lectura: Prueba Instalación - No se pudo probar
Valor Auditoria: Consumo para Calcular: X

Factores y Anomalías

Factores		Anomalías				
Factor	Valor	Nombre	Estado	Comentarios	Motivo Anomalia	Tipo Resolución
Factor CPT	1.000000	Consumo Elevado Punto Medida	Resuelto	medidor en vereda no está funcionando correctamente; hay ot de cambio generada-	Otros	Estimación

Consumos Relacionados

Consumos Medidores de Descuento							
Sector Suministro	Dirección	Estado	Anterior	Actual	Medido	Corregido	A Facturar
					0	0	0

Historia

Cambios										
Fecha Cambio	Estado	Desde	Hasta	Anterior	Actual	Medido	Corregido	Unidades	A Facturar	
09/12/2010	Consumo Anómalo	04/11/2010	02/12/2010	90.00	113.00	23.00	23.00	m3	23.00	
08/12/2010	Disponible	04/11/2010	31/01/2011	90.00	113.00	0.00	0.00		0.00	

[Detalle Sector Suministro | Servicios Contratados | Lecturas | Histórico de Consumo | Anomalías Consumo/Medidor]

[Suministro | Servicios Contratados | Ordenes Trabajo]

Inicio mostrar todo ocultar todo Anterior Siguiente

En este caso el período de consumo que se está consultando estuvo anómalo. Frente a esa anomalía se decidió estimar el período. En este subtítulo puede verse igualmente la lectura que el toma consumo registró (en este caso 113). Es importante cuando en el panel de lecturas vemos que el consumo es estimado verificar en la historia si es que realmente no se tomó lectura o si se resolvió estimar el período por haber alguna anomalía.

Elaborado por: Grupo de Apoyo
Gerencia Gestión de Clientes y
Centro de Atención Telefónica
Nacional
Fecha: 30/11/2018

Revisado por: Jefe de Atención
Telefónica
Fecha: 30/11/2018

Aprobado por: Gerencia de
Gestión de Clientes
Fecha:



Gerencia Gestión de Clientes
Centro de Atención Telefónica
Nacional

Página 37 de
143

Nota: Las propiedades que tienen dos medidores, el consumo de ambos aparece en una misma factura. En el detalle del sector suministro figura de esta manera:

SGCy10 Produccion - Registro Contactos->Carpeta Suministro

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

Núm.Sumini: 121174549
Dirección: AGRACIADA, AVENIDA 2929, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO
Fecha Inicio: 01/01/1930 Fecha Fin: 00/00/0000

[Suministro | Servicios Contratados | Ordenes Trabajo]
[Detalle Sector Suministro | Servicios Contratados | Lecturas | Histórico de Consumo | Anomalías Consumo/Medidor]

Detalle Sector Suministro

Número Sector Suministro: 121174549-01
Sector: Agua
Tipo: Servicio Agua Medida
Estado: Activo
Desregulado:
Fecha Conexión: 01/01/1930
Fecha Desconexión:
Exento Desconexión: X
By-Pass: X
Temporal: X
Segmento: Multifamiliar
Oficina: UN - MONTEVIDEO

Puntos de Medida

Punto Medida	Núm.Secuencia	Tipo	Descripción	Estado	Fecha Instalación	Dirección	Fabricante	Modelo	Número Medidor	Numero Serie	Fecha Insta
1726441	802	Normal		Activo	01/08/1998	AGRACIADA, AVENIDA 2929, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO	CENTROMETAL-AQUAMETRO	CENTROMETAL-AQUAMETRO	903743	903743	01/08/1998
1729456	792	Normal		Activo	01/10/2001	AGRACIADA, AVENIDA 2931, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO	KENT	KENT J.S.M.	312154	312154	01/10/2001
1729553	13	Normal		Borrado	01/10/2004	JUJUY, 2832, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO					

Emplazamiento Aparatos
Equipamiento no Medido
Beneficiarios MIDES
Zonas Tarifarias
Atributos
Histórico Desregulado

Dos medidores activos

Elaborado por: Grupo de Apoyo
Gerencia Gestión de Clientes y
Centro de Atención Telefónica
Nacional
Fecha: 30/11/2018

Revisado por: Jefe de Atención
Telefónica
Fecha: 30/11/2018

Aprobado por: Gerencia de
Gestión de Clientes
Fecha:



Instructivo de Trabajo para gestiones a través del canal de Atención Telefónica

IT. CL 02
Versión 09

Gerencia Gestión de Clientes
Centro de Atención Telefónica
Nacional

Página 38 de
143

Y el panel de lecturas se representa de esta manera:

SGCy10 Produccion - Registro Contactos->Carpeta Suministro

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

Núm.Sum. 21174549

Dirección AGRACIADA, AVENIDA 2929, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

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

[Suministro | Servicios Contratados | Ordenes Trabajo]

[Detalle Sector Suministro | Servicios Contratados | Lecturas | Histórico de Consumo | Anomalías Consumo/Medidor]

Lecturas (por Sector Suministro)

☒ Lecturas

Modelo Aparato	Núm.Medidor	Tipo Lectura	Tipo Consumo	Desde	Hasta	Anterior	Actual	Estimada	Negativa	Medido	Unidades	Corregido	Unidades	A Facturar	Unidades	Status
KENT J.S.M.	312154	Cclo	Volumén Agua	04/04/2011	04/05/2011	25,004.00	25,874.00			Q	870.00 m3	870.00 m3	870.00 m3	870.00 m3		Factur
CENTROMETAL-AQUAMETRO	903743	Cclo	Volumén Agua	04/04/2011	04/05/2011	6,598.00	6,598.00			Q	0.00 m3	0.00 m3	0.00 m3	0.00 m3		Factur
KENT J.S.M.	312154	Cclo	Volumén Agua	03/03/2011	04/04/2011	24,017.00	25,004.00			Q	987.00 m3	987.00 m3	987.00 m3	987.00 m3		Factur
CENTROMETAL-AQUAMETRO	903743	Cclo	Volumén Agua	03/03/2011	04/04/2011	6,598.00	6,598.00			Q	0.00 m3	0.00 m3	0.00 m3	0.00 m3		Factur
KENT J.S.M.	312154	Cclo	Volumén Agua	02/02/2011	03/03/2011	23,035.00	24,017.00			Q	982.00 m3	982.00 m3	982.00 m3	982.00 m3		Factur
CENTROMETAL-AQUAMETRO	903743	Cclo	Volumén Agua	02/02/2011	03/03/2011	6,598.00	6,598.00			Q	0.00 m3	0.00 m3	0.00 m3	0.00 m3		Factur
KENT J.S.M.	312154	Cclo	Volumén Agua	04/01/2011	02/02/2011	22,469.00	23,035.00			Q	566.00 m3	566.00 m3	566.00 m3	566.00 m3		Factur
CENTROMETAL-AQUAMETRO	903743	Cclo	Volumén Agua	04/01/2011	02/02/2011	6,593.00	6,598.00			Q	5.00 m3	5.00 m3	5.00 m3	5.00 m3		Factur
KENT J.S.M.	312154	Cclo	Volumén Agua	01/12/2010	04/01/2011	21,836.00	22,469.00			Q	633.00 m3	633.00 m3	633.00 m3	633.00 m3		Factur
CENTROMETAL-AQUAMETRO	903743	Cclo	Volumén Agua	01/12/2010	04/01/2011	6,609.00	6,593.00		✓	Q	0.00 m3	0.00 m3	0.00 m3	0.00 m3		Factur
KENT J.S.M.	312154	Cclo	Volumén Agua	04/11/2010	01/12/2010	21,551.00	21,836.00	✓		Q	285.00 m3	285.00 m3	285.00 m3	285.00 m3		Factur
CENTROMETAL-AQUAMETRO	903743	Cclo	Volumén Agua	04/11/2010	01/12/2010	6,594.00	6,609.00	✓		Q	15.00 m3	15.00 m3	15.00 m3	15.00 m3		Factur
KENT J.S.M.	312154	Cclo	Volumén Agua	04/10/2010	04/11/2010	21,156.00	21,551.00			Q	395.00 m3	395.00 m3	395.00 m3	395.00 m3		Factur
CENTROMETAL-AQUAMETRO	903743	Cclo	Volumén Agua	04/10/2010	04/11/2010	6,578.00	6,594.00	✓		Q	16.00 m3	16.00 m3	16.00 m3	16.00 m3		Factur
KENT J.S.M.	312154	Cclo	Volumén Agua	02/09/2010	04/10/2010	20,728.00	21,156.00			Q	428.00 m3	428.00 m3	428.00 m3	428.00 m3		Factur
CENTROMETAL-AQUAMETRO	903743	Cclo	Volumén Agua	02/09/2010	04/10/2010	6,558.00	6,578.00	✓		Q	20.00 m3	20.00 m3	20.00 m3	20.00 m3		Factur
KENT J.S.M.	312154	Cclo	Volumén Agua	03/08/2010	02/09/2010	20,445.00	20,728.00	✓		Q	283.00 m3	283.00 m3	283.00 m3	283.00 m3		Factur
CENTROMETAL-AQUAMETRO	903743	Cclo	Volumén Agua	03/08/2010	02/09/2010	6,540.00	6,558.00	✓		Q	18.00 m3	18.00 m3	18.00 m3	18.00 m3		Factur
KENT J.S.M.	312154	Cclo	Volumén Agua	05/07/2010	03/08/2010	20,118.00	20,445.00			Q	327.00 m3	327.00 m3	327.00 m3	327.00 m3		Factur
CENTROMETAL-AQUAMETRO	903743	Cclo	Volumén Agua	05/07/2010	03/08/2010	6,526.00	6,540.00			Q	14.00 m3	14.00 m3	14.00 m3	14.00 m3		Factur

Se expone el consumo de ambos medidores para cada período de consumo.

Elaborado por: Grupo de Apoyo
Gerencia Gestión de Clientes y
Centro de Atención Telefónica
Nacional
Fecha: 30/11/2018

Revisado por: Jefe de Atención
Telefónica
Fecha: 30/11/2018

Aprobado por: Gerencia de
Gestión de Clientes
Fecha:



La factura en estos casos figura así:

Version Prod - Registro Contactos ->Imagen Recibo

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

Guardar una copia Buscar Seleccionar 100% Buscar en Web Cree PDF desde MS Office en cualquier sitio

UNIDADES: 80
DIAMETRO: 25 mm
SANEAM:
INCENDIO:

ASOCIADA AVENIDA 2829, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Nº DE CUENTA	FECHA	PERÍODO CONSUMO	VENCIMIENTO
12657938	22/08/2014	24/07/2014-20/08/2014	05/09/2014

DETALLE DE LA FACTURACIÓN

	PRECIO FINAL
Cargo Fijo Agua Potable 24/07/2014 a 20/08/2014: 80.00 x 107,87	8.813,60
Consumo Agua Potable Básico 24/07/2014 a 20/08/2014: 828.00 m3 x 16,66	13.794,48
Ajuste por Redondeo	-0,08
Importe No Gravado	22.408,08
Importe Gravado	0,00
IVA Tasa Básica	0,00
Total Monto	22.408,08
Monto no facturable	-0,08

REFERENCIAS:

RES: 1442/2014
Puede verificar comprobante en: www.ose.com.uy
Constancia de IVA al día
Número de CAE: 90140018722 RANGO: 1 y 1500000

Código de seguridad: YGjv+w

Fecha de vencimiento
CAE: 10/07/2016

ADENDA Actividad gravada por tasa de control del marco regulatorio 2‰ (dos por mil).

NUM. MEDIDOR	312154	58478
LEC. ANTERIOR	43250	15729
LEC. ACTUAL	43610	16197
CONSUMO M3	360	468
TIPO DE LEC.	Real	Real

GRÁFICA DE CONSUMO

Esta representación impresa adquiere valor de recibo si posee autenticación de pago.

El consumo de ambos medidores se factura en la misma factura

4.2.5. Obligatoriedad conexión al Saneamiento Ley 18840

Ingresa en Registro de contactos / Tipo de llamadas: Reclamaciones / Tipo de contacto: Alta reclamación / Comentarios (datos contacto: teléfono e email) / Empezar/Añadir / Grupo: Reclamaciones / Tipo de actividad: Obligatoriedad conexión al Saneamiento / **Motivo** (copiar la información contenida en el capo Comentarios) / Guardar / brindar # Actividad al cliente.

Aclaraciones:

- En los casos que el cliente no existe en el SGC, crearlos y en el comentario debemos colocar toda la información de la ubicación del servicio.

Elaborado por: Grupo de Apoyo
Gerencia Gestión de Clientes y
Centro de Atención Telefónica
Nacional
Fecha: 30/11/2018

Revisado por: Jefe de Atención
Telefónica
Fecha: 30/11/2018

Aprobado por: Gerencia de
Gestión de Clientes
Fecha:



- Quien le brinda la resolución de la actividad es la Oficina Comercial donde se encuentra ubicado la propiedad.

Si esta Obligado a Conectarse el cliente podrá iniciar el expediente en cualquier Oficina Comercial y se le extenderá un Certificado que inicio el expediente de Saneamiento.

Si No esta Obligado a la conexión se le extenderá un Certificado de No Obligatoriedad Conexión al Saneamiento Art. 15 Ley 18840..

Si se encuentra Conectado al Saneamiento y se esta facturando el alcantarillado se le extenderá un Certificado de Conexión al Saneamiento Art, 15 Ley 18840

- La comunicación al cliente se realiza desde la Oficina Comercial por e-mail, teléfono o notificación escrita.

4.2.6. Denuncia contra el toma consumo

Ingresa en Registro de contactos / Tipo de llamada: Reclamaciones / Tipo de contacto: alta reclamación / Comentarios / Empezar/Añadir / Grupo: Reclamaciones Lectura y facturación / Tipo de actividad: denuncia de toma / **Motivo** (copiar la información contenida en el campo Comentarios) / Guardar / brindar # Actividad al cliente.

4.2.7. Reiteración de reclamos comerciales

Para los casos en que el Cliente llama para reiterar un Reclamo ya ingresado en el SGC, no se vuelve a ingresar uno nuevo, el procedimiento a seguir es:

Tipo de llamada (reclamaciones)→ Tipo de contacto (consulta/modificación reclamación) → Comentarios → Empezar/Añadir→ Seleccionar el reclamo a reiterar → OK→ Cerrar.

Aclaración:

- Este procedimiento se puede utilizar también en caso que el cliente se comunique para solicitar la anulación del reclamo.
- Si bien desde el Call Center no podemos anularlos, mediante este procedimiento damos aviso al Back-office para que lo hagan.



4.2.8. Problemas de notificación (para denunciar problemas en la recepción de la factura)

Ingresa en Registro de contactos / Tipo de llamada (Reclamaciones) / Tipo de contacto (alta reclamación) / Comentarios / Grupo (Lectura y Facturación) / Tipo de actividad (denuncia de notificación) / **Motivo** (copiar la información contenida en el capo Comentarios) / Guardar / brindar # Actividad al cliente.

En el caso que el cliente este adherido al envío de Factura por Mail.

Ingresa en Registro de contactos / Tipo de llamada (Reclamaciones) / Tipo de contacto (alta reclamación) / Comentarios / Grupo (Atención al Cliente y Contratos) / Tipo de actividad (denuncia de notificación Factura vía Mail) / **Motivo** (copiar la información contenida en el capo Comentarios) / Guardar / brindar # Actividad al cliente.

Aclaración:

- Verificar si la dirección de envío es la correcta. Si no lo es, entonces realizar el procedimiento para cambiarla y no será necesario ingresar la Reclamación por Problemas de notificación.
- Ver el estado de impresión de la factura (Facturas/Clic en N° de recibo/Impresión/Estado).
- Comprobar si existen anomalías (ver panel de lecturas).
- Si se da alguno de los casos anteriores no será necesario ingresar el reclamo por problemas de notificación.

4.2.9. Analizar si corresponde acondicionar medidor

La Actividad “Analizar si corresponde acondicionar medidor”, fue creada para ingresar los reclamos donde el cliente informa que el medidor esta en una posición que no permite leer la lectura en forma correcta o que el medidor se encuentre empañado.



4.2.10. Aporte Lectura – Carta por Anomalía

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

4.2.11. Reclamo por Irregularidades (Hurto de Agua)

Cliente (buscar e ingresar al cliente fraudulento o ingresar por Anónimo) / Tipo de llamada (Irregularidades) / Tipo de contacto (Alta Irregularidad) / Dirección (ingresar la dirección de la irregularidad) / Producto - click en NISS y buscar la dirección (se debe ingresar en SECTOR ej. agua) / Datos técnicos se completa automáticamente si la dirección es encontrada en la búsqueda rápida (estos datos pueden ser llenados luego de realizada la OT, no por el Agente de ACCESA) / Presunta Irregularidad: Tipo Origen (origen de la denuncia) / Denunciante (nombre del denunciante) / Tipo Irregularidad (abre menú con opciones) / Descripción y motivos (descripción de la denuncia donde se pueden agregar datos sobre la irregularidad) / Aceptar / Sí / Cerrar.

Nota 1: Si aparece un punto rojo en el ángulo superior derecho de la carpeta del cliente, indica que dicho cliente está en fraude. Si el punto es verde, significa que fue investigado y no se comprobó el fraude.

Núm.Cuenta	Resumen	Método Pago	Arr. Dirección	Sector Suministro	Servicio	Estado Servicio	Tarifa
10739548		Cobro en ventanilla	RAMIREZ,CARLOS MA AVDA, 758, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO	021815059-01	Agua Regulada	Suspendido	51 - COM. MONT./IN
					Acuerdo Financiado Agua	Baja	98 - ACUERDOS FINAN



Si se ingresa a la solapa Irregularidades, haciendo click sobre el número de irregularidad podemos obtener más datos sobre el fraude:

The screenshot shows the 'Detalle Irregularidad' window for irregularity number 24547. The client is RAMIREZ, CARLOS MA AVDA, 758, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO. The irregularity was reported on 2010-09-29 00:00:00. The description is 'FUIMOS A CORTAR SERV. POR ASCASUBI 4311, Y ENCONTRAMOS ESTE SERV. CON AGUA (CLUB PROGRESO)'. The state is 'OT Corte'. The origin is 'Conexión a la red'. The sector is 'Agua'. The NISS is '021815059-01'. The account is '10739548'. The amount is 'Monto'. The 'Historico de Estados' table shows the following data:

Estado	Fecha Cambio de Estado	Comentarios
OT Corte	06/10/2010	Se corto serv. por ot 1067997.
Comprobada	06/10/2010	Surge de ot 1097997 serv. directo con agua, por la misma ot se corto servicio.
OT Generada	29/09/2010	OT 1097997
Denunciada	29/09/2010	

The 'Ordenes de Trabajo' table shows the following data:

Nro. Orden	Tipo	Estado	Comentarios	Fecha Generación	Fecha Planificada	Fecha Ejecución
1097997	IN INSPECCIÓN POSIBLE FRAUDE	Resuelta	Orden de inspección generada por irregularidad: 24547	29/09/2010	29/09/2010	29/09/2010

Nota 2: Se entiende como Irregularidad, aquella situación en la que se denuncian o detectan hurtos de agua por conexiones clandestinas **a la red de OSE**, no a la red interna del cliente.

Si el hurto es del medidor hacia adentro, al que le hurtan agua, es al cliente, no a OSE, por lo que puede considerarse un problema interno. En esos casos, los clientes pueden tomar las medidas necesarias porque se trata de su red interna.



4.3. Trámites Comerciales

Importante: todos los trámites comerciales pueden ser realizados únicamente por el titular del servicio. Esto implica que si llama un cliente por un suministro que se encuentra SIN DATOS deberá regularizar la situación contractual para poder efectuar el trámite.

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

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

Procedimiento para modificar la dirección de envío:

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

Aclaraciones:

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



Menú Vantanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

Guardar Cerrar

Titular Cuenta Asociada

Cuenta: 0091FR934 Activa Arrendat: U rs. Disp. Service - LA ILADA, MANZANA 209, B.BLANCOS, CANE

Cliente: BENAPRES, CRISTINA Cédula de Id: 1.269.181-5 Gestor: ☐

Dirección: LA ILADA, MANZANA 209, B.BLANCOS, CANELONES

Destinatario

Destinatario: CRISTINA BENAPRES

Detalle Entrega

Método Entrega: Dirección postal Dirección Cliente: ☐

Dirección Limpia: ☐ Codificar ☐ Tipo Direc.:

Calle: Número: Dupl. Padrón:

Nombre Casa: C.P.: Núm.Unic:

Solar: Manzana: 209 T.Calle: CL T.Unidad:

Entre Calle: EROS y Calle: Limpiar

País: URUGUAY Departamento: CANELONES Ciudad: B.BLANCOS

Barrio: B.BLANCOS Zona: B.BLANCOS Referencia:

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



The screenshot displays the OSE system interface for managing customer accounts. The 'Destinatario' field is highlighted with a red circle, containing the text: BENAPRES MESTRE, GISEL (EDIFICIO SANTA CRUZ/APTO 302). The interface includes a menu bar at the top with options like 'Menú', 'Ventanas', 'Opciones', 'Noticias', 'Acerca de', 'Ayuda', 'Ayuda Técnica', and 'Salir'. Below the menu, there are sections for 'Cuenta Asociada', 'Destinatario', and 'Método Entrega'. The 'Destinatario' section shows the customer's name and address. The 'Método Entrega' section includes fields for 'Dirección postal', 'Dirección Cliente', and 'Dirección'.

4.3.2. Adhesión Envío Factura Vía Mail

El Operador telefónico accederá a la aplicación para la adhesión al envío de factura por correo electrónico a través del link: <http://adhfe.ose.com.uy/seleccionorigen.aspx> o a través de la Intranet / Aplicaciones / Adhesiones al envío de facturas por correo electrónico presencial / telefónica. Allí completará el formulario seleccionando en primer lugar el canal de atención:



Selección Origen

OSE
Obras Sanitarias del Estado

Solicitud de adhesión al envío de Factura por correo electrónico

Seleccione si la solicitud se realizará mediante una llamada telefónica o de forma presencial

Telefónica Presencial

Luego seleccionará el tipo de solicitante:

Selección Formulario Tel

OSE
Obras Sanitarias del Estado

Solicitud de adhesión al envío de Factura por correo electrónico

Seleccione el tipo de contrato para el que desea realizar la solicitud de Facturación Electrónica:

Particular Empresas



Luego de seleccionar el tipo de solicitante se desplegará el formulario que el operador deberá completar (cabe aclarar que se desplegará un formulario diferente según se seleccione particular o empresa).

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

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

Elaborado por: Grupo de Apoyo
Gerencia Gestión de Clientes y
Centro de Atención Telefónica
Nacional
Fecha: 30/11/2018

Revisado por: Jefe de Atención
Telefónica
Fecha: 30/11/2018

Aprobado por: Gerencia de
Gestión de Clientes
Fecha:



Estimado cliente:

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

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

Al clicar [AQUI](#) la solicitud pasa al estado “Validada” en la aplicación de Gestión de Solicitudes (GADHFE) gestionada por la Oficina de Atención Web y recién en ese momento es tramitada en el SGC.

Ingresar en Registro contactos /Tipo de llamada: Cliente / Tipo de contacto: Solicitud de envío por mail/ Empezar/Añadir / Guardar.

4.3.3. Elección de fecha de vencimiento de factura

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

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

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

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

b) Agregarle costo por el cambio de fecha.

Luego de realizarle el cambio de fecha al cliente, el agente deberá ingresar el siguiente procedimiento para comunicar al grupo de Atención de Clientes, que deben cobrarle el costo en la próxima factura. Ver R/D 2033/2008

Procedimiento:

Tipo llamada (Reclamaciones) / Tipo contacto (Alta Reclamaciones) / Comentarios / Empezar-Añadir / Grupo (Atención de Clientes y contratos) / Tipo Actividad (facturar CV por



cambio de Fecha de Vencimiento) / **Motivo** (copiar la información contenida en el capo Comentarios) / Guardar / Brindarle al cliente le # de Actividad.

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

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

COPIA CONTROLADA



4.3.4. Convenios Telefónicos

a) Verificaciones previas al Ingreso de la Solicitud

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

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

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



Resumen

Indicador de la Cuenta	Pago Fijo Mensual	Bancarrota	Nuevo Número Cuenta
Antigüedad Deuda	Actual	31-60	61-90
	0.00	0.00	0.00
			Más de 90
			3,229.00
			Total
			3,229.00
Créditos	No Aplicados	No Aplicados por Planes Asistencia	No Reclamados
	0.00	0.00	0.00
			Total
			0.00
Saldos	No puesto al cobro	Cargos Pendientes	Largo Plazo
	0.00	0.00	1,992.60
			En Conformes
			0.00
			Saldo Neto
			5,221.60

Movimientos

Fecha	Descripción	Importe	Saldo	Saldo Créditos
07/05/2009	Facturación		917.00	3,229.00
21/04/2009	Alta Acuerdo Financiado		2,214.00CR	2,312.00
21/04/2009	Facturación		282.00	4,526.00
08/04/2009	Facturación		2,312.00	4,244.00
24/03/2009	Cobro en Oficina (Proceso batch)		372.00CR	1,932.00
12/03/2009	Facturación		372.00	2,304.00

- Consultar el estado del servicio. Debe estar “vigente” o “pendiente”, de lo contrario el cliente deberá concurrir a la oficina comercial.

Cuentas

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

b) Definir Tipo de Convenio a realizar

* Sin intereses

Existen dos casos:

Por toma de lectura real luego de varios meses estimados (**Consumo Acumulado**). En este caso la cantidad de cuotas a ofrecer al cliente es la cantidad de meses estimados hasta la lectura real.



El atraso en la **resolución de anomalías** provoca que al cliente se le acumulen vencimientos (o facture varios periodos en una misma factura).

- La actividad de "Convenio por anomalías atrasadas" debe ser ingresada luego que las facturas son emitidas.
- La cantidad de cuotas puede ser hasta el doble de la cantidad de períodos que se acumulan (considerando la entrega inicial como una cuota del mismo importe). Por ejemplo, si se le acumulan 3 periodos, se le puede ofrecer hasta 5 cuotas con entrega inicial.

* Con interés reducido

Verificar que el cliente no tenga ningún convenio vigente en el último año (excepto el Acuerdo Automático de Implantación) en alguna de sus cuentas.

La cantidad de cuotas permitidas son: tarifa Residencial (familiar, multifamiliar, social, jubilados y pequeño comercio): 6 cuotas, otras tarifas: 4 cuotas.

Gestión Comercial-Operativo - Test Pre-Explotacion - Registro Contactos->Carpeta Cliente

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

Cerrar Atrás Adelante Imprimir

ente RODRIGUEZ Cédula de Id. 1.425.934-2 Gestor ☐ Nvl. Crédito 00-000

rección TACUABE, 4684, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Cuenta 011601135 Activa Arrendata Dirs.Disp. Service - TACUABE, 4684, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

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

[Detalle | Resumen | Facturas | Depósitos | Impagados | Cuotas]

Largo Plazo

Totales

Total Largo Plazo 0.00

Transacciones

Fecha Creación	Tipo Acuerdo Financiado	Estado	Importe	Importe no Facturado	Importe Mensual	Duración (meses)	Interés (%)
			0	0	0		

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

Inicio mostrar todo ocultar todo Anterior Sigu

[Detalle | **Resumen** | Facturas | Depósitos | Impagados | Cuotas]

* Con interés básico

Todos los demás casos excepto las cuentas de gobierno (éstas deben pasar por oficina comercial).

En este caso se puede ofrecer un máximo de 6 cuotas para tarifas residenciales y hasta 4 cuotas para tarifas comerciales.

El valor mínimo de la cuota será del 50% del promedio de los últimos 12 meses.



Nota: En todos los casos si el cliente desea más cantidad de cuotas, debe concurrir a la Oficina Comercial.

c) Simulación del convenio

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

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

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

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

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

Cliente ROMERO, ALVARO DANIEL Cédula de Id. 3.624.878-5 Gestor Nvl. Crédito 00-000 03/02/2010

Dirección SEN ZELMAR MICHELINI, P.TOROS, TACUAREMBO

Cuenta 002370237 Activa Arrendata Dirs.Disp. Service - SEN ZELMAR MICHELINI, P.TOROS, TACUAREMBO CALL CENTER

Persona Contac ROMERO, ALVARO DANIEL Comentario:

Tipo Llamada Financiados/Pagos Fijos Tipo Contacto Acuerdo Financ - Simulación

Información Contactos Carpeta Cliente

Alertas	Actividades
Descripción	Fecha Yacimiento

Tipo Actividad	Fecha	Fecha	Agente	Estado



Instructivo de Trabajo para gestiones a través del canal de Atención Telefónica

IT. CL 02
Versión 09

Gerencia Gestión de Clientes
Centro de Atención Telefónica
Nacional

Página 55 de
143

Indra

Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

Buscar Cerrar Bugcar Nueva Cuenta Buscar desde otras Cuentas

000531481 Activa Arrendat Dirz.Disp. Service - BALTASAR BRUM, 451, FLORIDA, FLORIDA

PEREZ VAZQUEZ, JUAN JOSE Cédula de Id. 4.141.121-8 Gestor Hyl. Crédito 01- 000

BALTASAR BRUM, 451, FLORIDA, FLORIDA

de Pago: <Todos> Tipo Factura <Todos> Núm.Recil

Id	Sector	Tipo Convenio Propuesto	Dirección	Núm.Recibo	Fecha Puesta Cobro	Importe Pendiente
	Agua	Hasta 36 cuotas con o sin entrega y con interés	BALTASAR BRUM, 451, FLORIDA, FLORIDA	75684305	03/03/2009	45,17
				75684305	03/03/2009	6,54
				75684305	03/03/2009	49,87
				75684305	03/03/2009	2,89
				75684305	03/03/2009	476,76
				75684305	03/03/2009	0,50
				75684305	03/03/2009	0,27
				75904950	03/04/2009	3,12
				75904950	03/04/2009	106,08
				75904950	03/04/2009	9,22
				75904950	03/04/2009	0,54
				75904950	03/04/2009	81,00
				75904950	03/04/2009	600,62
				75904950	03/04/2009	53,42
				77460077	05/05/2009	75,83
				77460077	05/05/2009	80,68
				77460077	05/05/2009	538,69
		35 + 1 cuotas con o sin entrega, con interés	BALTASAR BRUM, 451, FLORIDA, FLORIDA	75684305	03/03/2009	476,76
				75684305	03/03/2009	49,87

SGCy10 Produccion - Registro Contactos -> Registro Contactos -> Alta Convenio de Pago

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

OK Cerrar Bugcar Cargar... Carta Bonificar

Criterios Selección Cargos

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

Cliente FERRO ALBERTI, DOMINGO MARIO Cédula de Id. 8.476.675- Gestor Hyl. Crédito 00- 000

Dirección SURRACO, LUIS A DR, 2430 LADO, MONTEVIDEO, MONTEVID

Datos del Convenio

Tipo Convenio: Hasta 36 Cuotas Sin interés

Tarifa Intereses: 0,000

Importe Convenio: 1.279,00

Pago de Capital: 320,00

Importe Cuota: 0,00

Núm. Cuotas: 3

Reconexión Automática

Incluir Cargos de Reconexión

Lista Facturas

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

Esquema

Núm. Cuotas	Saldo Convenio	Pago Financiación	Capital Financiación	Intereses Financiación
-------------	----------------	-------------------	----------------------	------------------------

Resultado del cálculo

Elaborado por: Grupo de Apoyo
Gerencia Gestión de Clientes y
Centro de Atención Telefónica
Nacional
Fecha: 30/11/2018

Revisado por: Jefe de Atención
Telefónica
Fecha: 30/11/2018

Aprobado por: Gerencia de
Gestión de Clientes
Fecha:



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

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

OK Cerrar Buzcar Cargos Calcular... Carta Bonificar

Selección Cargos

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

Cliente: FERRO ALBERTI, DOMINGO MARIO Cédula de Id: 8.476.675- Gestor: Nvl. Crédito: 00- 000

Dirección: SURRACO,LUIS A DR, 2430 LADO, MONTEVIDEO, MONTEVID

Datos del Convenio

Tipo Convenio: Hasta 36 Cuotas Sin interés

Tarifa Intereses: 0,000 Mora

Importe Convenio: 1.279,00 Multas: 0,00

Pago de Capital: 320,00 Recargos: 0,00

Importe Cuota: 319,67

Núm. Cuotas: 3

☐ Bonificación de multas y recargos

☐ Cálculo de

☐ Importe Cuota

☒ Núm. Cuotas

☐ Reconexión Automática

Cargo: 0

☐ Incluir Cargos de Reconexión

Lista Facturas

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

Esquema

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

Aclaraciones:

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

Ejemplo: Simulador

Importe convenio: 1000 (ya está sumada la Mora)

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

El cliente escoge 5 cuotas:

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

Nº de cuotas: 5

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

d) Ingreso de la actividad (Solicitud de convenio)

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



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

SGCv10 Produccion - Registro Contactos->Registro Contactos

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

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

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

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

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

CALL CENTER ACCE

Contacto

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

Tipo Llamada: Reclamaciones Tipo Contacto: Alta Reclamación

Información Contactos Carpeta Cliente

Alertas

Descripción	Fecha Vencimiento	Tipo Actividad	Fecha	Fecha	Agente
-------------	-------------------	----------------	-------	-------	--------

Historico de contactos del cliente



Version Prod - Mantenimiento de Actividades

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

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

Cliente: EDIFICIO DUFORT Y ALVAREZ RUT: 21-5751120 Account Manager: ☐ Credit Score: [Credit Score](#)

Dirección: DUFORT Y ALVAREZ, A DR 3381, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO Teléfono: 233-66695 Fax: - Email: [@](#)

Cuenta: 018085944 Activa Addresses: Service - DUFORT Y ALVAREZ, A DR 3381, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Actividad: Grupo: Reclamaciones de Cobros e Impagado: Categoría: Solicitudes Tipo Actividad: Solicitud de Acuerdo Financiado

Motivo:

Estado:

Responsable General: Grupo General: Grupo Back Office Agente General:

Dirección Actividad: Gas Struct Departamento: MONTEVIDEO

Defined Actions

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

Histórico de Actividades

Usuario	Modificación	F. Modificación	F. Vencimiento	Estado	Grupo
---------	--------------	-----------------	----------------	--------	-------

Version Prod - Mantenimiento de Actividades

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

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

Cliente: EDIFICIO DUFORT Y ALVAREZ RUT: 21-5751120 Account Manager: ☐ Credit Score: [Credit Score](#)

Dirección: DUFORT Y ALVAREZ, A DR 3381, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO Teléfono: 233-66695 Fax: - Email: [@](#)

Cuenta: 018085944 Activa Addresses: Service - DUFORT Y ALVAREZ, A DR 3381, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Actividad: Grupo: Reclamaciones de Cobros e Impagado: Categoría: Solicitudes Tipo Actividad: Solicitud de Acuerdo Financiado

Motivo:

Responsable General: Grupo General: Grupo Back Office Agente General:

Dirección Actividad: Gas Struct Departamento: MONTEVIDEO

Defined Actions

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

Histórico de Actividades

Usuario	Modificación	F. Modificación	F. Vencimiento	Estado	Grupo
---------	--------------	-----------------	----------------	--------	-------

Contenido de la ventana emergente "Contacto":

Motivo:

Teléfono:

Tipo de convenio:

Entrega inicial:



Aclaraciones:

- Si el cliente desea realizar la liquidación de un convenio anterior y hacer un solo convenio, deberá dirigirse a la Oficina Comercial.
- La factura por la entrega inicial se enviará al cliente con un vencimiento de 5 días, y con el mensaje:
"Usted tiene convenio con OSE. El pago de ésta factura implica la aceptación del mismo."
Si el cliente no paga dicha factura transcurridos los 5 días (a partir de la emisión de la misma), el convenio telefónico, será anulado. Recordar que se debe explicar al cliente que tiene la opción de imprimir su factura desde la página Web de OSE o concurrir a pagar en Abitab, RedPagos u otros locales adheridos a la red de cobranza en los cuales le entregarán un duplicado de la factura luego de abonarla.
- ¿Qué situaciones pueden generar un Aviso de Corte?
 - ☞ Dos o más facturas vencidas, sin importar monto ni antigüedad de las mismas.
 - ☞ Una factura, sin importar monto, con más de 150 días de vencida y un monto mínimo de \$ 50,00.
- ¿Qué situaciones pueden generar un Aviso de Envío al Clearing?
 - ☞ Monto de deuda $\geq$ dos facturas para los Avisos de Clearing $\geq$ 90 días.
- Antes de ingresarle al cliente la solicitud de un convenio, si éste tiene Aviso de Corte, es necesario verificar si hay una OT generada para que la cuadrilla proceda en un plazo máximo de 12 días (a partir de la fecha de emisión del Aviso de Corte), a realizarle el corte del servicio. Si la OT no está generada, entonces el cliente está a tiempo de solicitar el convenio telefónicamente para regularizar su situación sin necesidad que concurra a la Oficina Comercial. Al estar resuelto dicho convenio, el Aviso de Corte cae y la cuadrilla no concurrirá al domicilio para realizar el corte.
- Si el corte está en la calle (ya hay personal designado para realizarlo), el cliente debe abonar "corte y reapertura". Esto lo verificamos en los comentarios de la OT correspondiente (Menú /OT/Gestión OT/Orden/Mostrar detalle/Ver Visitas)
- En el caso que la notificación de corte esté en Impagados (6.3.9), el cliente debe abonar (contado o convenio) la totalidad de las facturas adeudadas.
- Si la última factura que le llegó ha vencido, también debe ser incluida en el convenio.



- Si el cliente desea pagar al contado el total de su deuda, puede hacerlo a través de Abitab, Red Pagos, www.ose.com.uy, aún teniendo aviso de corte, el pago ingresa en el día a OSE.

COPIA CONTROLADA



4.3.5. Contratos Telefónicos (Cambio de titular)

El cliente deberá contar con N° de cuenta del suministro a contratar y lectura actual del medidor.

a) Verificaciones previas al ingreso de la solicitud:

- Que no existan facturas pendientes de pago del cliente ni del suministro

•

The screenshot displays the OSE system interface for account management. At the top, there is a navigation bar with options like 'Menú', 'Ventanas', 'Opciones', 'Noticias', 'Acercas de', 'Ayuda', 'Ayuda Técnica', and 'Salir'. Below this, there are input fields for 'Cliente' (MISIONERAS DEL SAGRADO CORAZON), 'Cédula de Id.' (1.042.452-5), 'Gestor', 'Nvl. Crédito' (00-000), 'Dirección' (MILLAN, AVENIDA, 3852, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO), and 'Cuenta' (10990539). A table below the form shows account status: 'Antigüedad Deuda' (Actual: 0.00, 31-60: 0.00, 61-90: 0.00, Más de 90: 0.00, Total: 0.00), 'Créditos' (No Aplicados, No Aplicados por Planes Asistencia, No Reclamados, Total), and 'Saldos' (No puesto al cobro, Cargos Pendientes, Largo Plazo, En Conformes, Saldo Neto). A red box highlights the 'Antigüedad Deuda' section.

Indicadores de la Cuenta	Incobrable	Pago Fijo Mensual	Bancarrotas	Nuevo Número Cuenta	
Antigüedad Deuda	Actual	31-60	61-90	Más de 90	Total
	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Créditos	No Aplicados	No Aplicados por Planes Asistencia		No Reclamados	Total
			0.00	0.00	
Saldos	No puesto al cobro	Cargos Pendientes	Largo Plazo	En Conformes	Saldo Neto
	0.00	0.00	0.00	0.00	

Aclaración:

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

En caso de existir facturas pendientes, informar que no puede realizar la solicitud en forma telefónica e ingresarlo como Consulta.

- Que el servicio esté vigente



Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

X Cerrar Atrás Adelante Imprimir

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

Dirección: MILLAN, AVENIDA, 3852, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

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

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

Cuentas

Cuentas Activas

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

Cuentas Inactivas

Cuentas Autorizadas

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

Version Prod - Carpeta Cliente

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Cliente: MISIONERAS DEL SAGRADO CORAZON, RUT: 04-0243920 Account Manager: Credit Score: 03-000

Dirección: RINCON 208, COLONIA, ROSARIO 455-22280

Cuenta: 028873733 Activa Addresses: Service - MILLAN, AVENIDA 3852, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

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

Cuentas

Cuentas Activas

Num. Cuenta	Resumen	Método Pago	Art. Dirección	Sector Suministro	Servicio	Estado Servicio	Tarifa	Periodicidad
24262032	Cobro en ventanilla		RINCON 208,1, COLONIA, ROSARIO	732231256-02	Alcantarillado Regular	Vigente	65 - SANEAM. INDUST. C	MENSUAL
				732231256-01	Agua Regulada	Vigente	51 - COMERCIAL MONT./INT	MENSUAL
28873733	Cobro en ventanilla		MILLAN, AVENIDA 3852, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO	033649191-01	Agua Regulada	Vigente	11 - RESID. MONT./INT.	MENSUAL

Aclaración: La solicitud telefónica está prevista para servicios con tarifa residencial, por lo tanto la **Tarifa de Asentamientos** también se puede realizar telefónicamente y por R/D 1521/2018 las Tarifas Comerciales también lo pueden realizar en forma telefónica

- Quien solicita debe ser una persona física

Elaborado por: Grupo de Apoyo
Gerencia Gestión de Clientes y
Centro de Atención Telefónica
Nacional
Fecha: 30/11/2018

Revisado por: Jefe de Atención
Telefónica
Fecha: 30/11/2018

Aprobado por: Gerencia de
Gestión de Clientes
Fecha:



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

b) Crear nuevo cliente

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

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



Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

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

Ingrese los datos para seleccionar un cliente >>

Criterio Búsqueda

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

Datos Criterio Búsqueda

Apellido/Razón Social
Nombre
Segundo Apellido
Dirección Cliente
Departamento <Todos> Localidad <Todos>
Dirección Suministro
Departamento <Todos> Localidad <Todos>

Búsqueda Exacta
Cuentas Autorizadas
Suena como
Histórico Contrato

Clientes Encontrados

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

c) Creación de la cuenta

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

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



Aclaraciones:

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

d) Ingreso de la Actividad

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

Version Prod - Mantenimiento de Actividades

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

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

Cliente: EDIFICIO DUFORT Y ALVAREZ RUT: 21-5751120 Account Manager: [] Credit Score: 07-000

Dirección: DUFORT Y ALVAREZ, A DR 3381, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO 233-88895

Cuenta: 018085944 Activa

Addresses: Service - DUFORT Y ALVAREZ, A DR 3381, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Actividad: Grupo: Reclamaciones de Atención al Cliente Categoría: Solicitudes

Detalle Actividad: Tipo Actividad: Solicitud de Contratación Motivo: [Redacted]

Datos Contac: # Actividad: F. Creación: 10/01/2018 F. Vencimiento: 18/01/2018 F. Cambio Estado: 00/00/0000

Responsable Actual: Grupo Actual: Grupo Gest Contrac Agente Actual:

Localidad: MONTEVIDEO

Defined Actions: Fecha User Name Acción Ejecutada Estado Descripción

Historico de Actividades: Usuario Modificación F. Modificación F. Vencimiento Estado Grupo General Agente Gener

Elaborado por: Grupo de Apoyo
Gerencia Gestión de Clientes y
Centro de Atención Telefónica
Nacional
Fecha: 30/11/2018

Revisado por: Jefe de Atención
Telefónica
Fecha: 30/11/2018

Aprobado por: Gerencia de
Gestión de Clientes
Fecha:



Aclaraciones:

- El uso de “Motivo” es obligatorio en todos los casos en los que se señala.
- Siempre incluir un **teléfono de contacto** (dato muy importante para contactar al Cliente en caso de error en alguno de los datos) y **cuenta antigua** (dato imprescindible para poder ubicar el suministro sobre el cual se quiere hacer el cambio de nombre).
- **Relación cliente-bien:** propietario, arrendatario, comodatario, ocupante u otros.
- Luego de ingresar la solicitud por el Nuevo Contrato, explicarle al Cliente que lo recibirá por correo junto con un instructivo (verlo en VR OSE en el Portal). Luego de firmado deberá devolverlo junto con la fotocopia de la cédula de identidad.
- La devolución puede ser a través del correo (le llega junto con el contrato un sobre pequeño con respuesta postal paga), locales adheridos, o en las oficinas de OSE.
- Cuando no se pueda ingresar la Solicitud de Contratación por no cumplir con alguna de las condiciones detalladas anteriormente, se debe ingresar la Actividad que corresponda e informar al cliente que no puede realizar la Solicitud de contratación telefónicamente, para hacerlo debe dirigirse a la Oficina Comercial o que se resuelva la actividad ingresada y comunicarse posteriormente con nosotros.

4.3.6. Solicitud constancia de deuda

a) Criterios generales

- La solicitud la puede hacer cualquier persona.
- Debe tener una cuenta.
- Si la solicitud es sobre un padrón sin suministro ni cuenta, lo debe realizar personalmente.
- Datos que debe aportar el solicitante:
 - ☞ Nombre completo
 - ☞ Documento de Identidad
 - ☞ Teléfono/Mail
 - ☞ Dirección personal
 - ☞ Número de padrón (para la Ley 14.497)



b) Ingreso de la actividad

Tipo de Llamada (Reclamaciones) → Tipo de Contacto (Alta Reclamaciones) → Comentarios (los datos del solicitante) → Empezar/Añadir → Grupo (Gestión de deuda) → Tipo de Actividad (Solicitud Constancia de Deuda Ley 14.497 o Solicitud Constancia Deuda Personal) → Motivo (Nombre, C.I., Teléfono, Dirección personal y N° de padrón) → Guardar y entregar N° de Actividad generado al cliente.

Aclaraciones:

- Si el cliente solicita los dos libres de deuda, entonces es necesario ingresar dos altas de reclamación, una por cada tipo de constancia.
- El cliente podrá pasar a retirarlo por la oficina comercial de la localidad a la que corresponde el suministro, a partir del 5° día aproximadamente.

4.3.7. Cliente informa que tiene el Nicho Pronto (Para Independizaciones)

- a) Para los Expedientes **de Independización** el Agente debe ingresar la siguiente Reclamación:

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

- b) Para los Expedientes **Nuevo Servicio de Agua** el Agente deberá realizar el seguimiento del Expediente a través de:

Registro de Contactos/Expedientes/Seguimiento de Expedientes/Seguimiento y en el Flujograma pararse sobre el Casillero **Espera insp. nicho**, clicar y aparecerá un cartel de **cambio de Estado**, en el cual deberán escribir la información aportada por el cliente.

Este cambio automáticamente Generara una **IN Inspección de Nicho**



Aclaraciones:

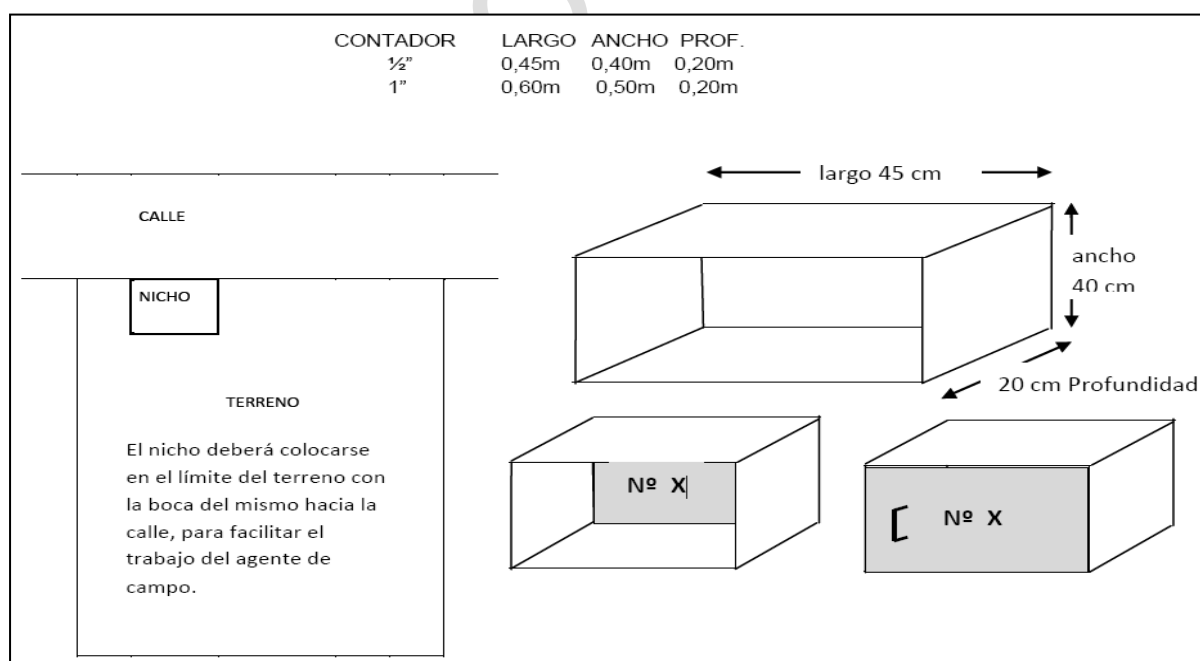
- Luego de realizado el procedimiento se le informa al cliente que desde OSE se comunicarán para citarlo en la oficina comercial correspondiente para la firma del contrato.
- Si el cliente llama para consultar por la citación para firmar el contrato, el Agente debe verificar que el Expediente este en Cierre, y si ya fue llamado entrando en la Carpeta del Cliente → Expediente → N° de Expediente → Actividades.
- Si ya se cumplieron los plazos establecidos por Servicios Nuevos y aun no se ha instalado el servicio, ingresamos el reclamo por el tipo de actividad "Retraso de conexión nueva".
- Medidas del Nicho

Para la ejecución de las conexiones de agua en todos los trámites asociados a un Nuevo Servicios de Agua, Independizaciones y Cambio de Sitio, deberán cumplirse previamente las siguientes exigencias:

INSTALACIONES PARA UN SOLO MEDIDOR

1. **Contar con NICHOS para la protección del medidor** que se ajustará a las siguientes dimensiones:

DIMENSIONES	LARGO	ALTO	ANCHO
½"	0,45m	0,40m	0,20m
1"	0,60m	0,50m	0,20m





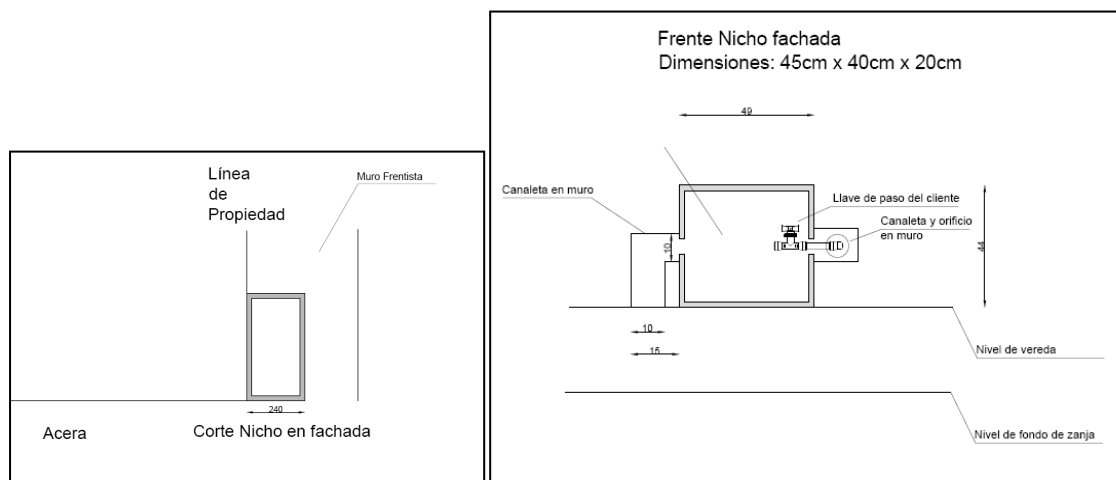
Se ubicará sobre la línea de propiedad como indican los dibujos a continuación en dos situaciones posibles:

- A) En caso de existir edificación hasta la línea de propiedad o un retiro frontal inaccesible el nicho se construirá embutido en el muro lindero y deberá asegurarse por parte del cliente el acceso de la conexión realizando los zanjeo y orificios requeridos en los muros existentes.
- B) En caso de haber retiro frontal accesible el nicho se podrá construir contra línea de propiedad y perpendicular a esta asegurando con zanjeo y orificios requeridos en los muros existentes el ingreso de las cañerías como se indican a continuación.

COLOCACIÓN NICHOS DE VEREDA solo en los casos que OSE entienda permitente: En caso de ser viable, el cliente podrá optar por la colocación de nicho de vereda que deberá adquirir y presentar al inspector SIN amurar en la vía pública y que será colocado por parte del equipo que concurre a instalar el servicio. En todos los casos de instalación de medidor en la vereda la red interna deberá alcanzar la vía pública bajo nivel de vereda en los materiales aprobados por OSE debiendo contar en su extremo con un adaptador con rosca de $\frac{1}{2}$ ".

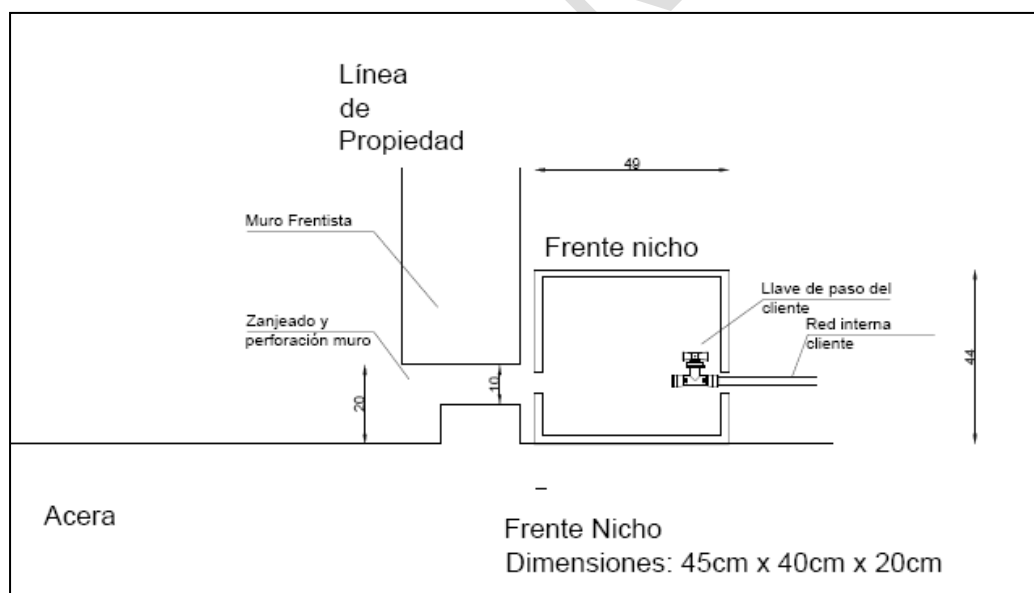
- 2. **Llave de Paso interna:** el interesado suministrará la llave en el momento de la ejecución del servicio nuevo. La misma deberá ser de igual diámetro que la conexión solicitada y con rosca de $\frac{1}{2}$ " o 1" según corresponda y en los materiales aprobados por OSE.
- 3. **Red Interna:** el interesado deberá instalar hasta el interior del nicho según se indica en los croquis adjuntos la red interna en el diámetro y materiales aprobados por OSE en cuyo extremo deberá contar con un adaptador con rosca de $\frac{1}{2}$ " o de 1" según corresponda.
- 4. **Pase:** El cliente se hará cargo de acondicionar los orificios a realizarse a todos los obstáculos que existan desde la vereda hasta el interior del nicho (tanto el nicho como las paredes o muros existentes en la línea de propiedad). Es responsabilidad del cliente realizar las canaletas en los muros que se requieran para asegurar la cobertura para protección de las cañerías que lleguen al nicho. Debe asegurar la existencia de dos orificios en las paredes del nicho, por donde deben pasar los caños que conectan a la red de OSE y a la red interna respectivamente, tal como figura en las ilustraciones.
- 5. **Nº de Puerta de la Propiedad** (otorgado por la Intendencia). Deberá estar colocado al frente de la propiedad y en forma visible.

Cliente realiza el acondicionamiento del nicho en la fachada de 45cm x 40cm x 20cm (medidor $\frac{1}{2}$ ") y realiza a un costado del nicho el zanjeo al muro frentista por donde ingresará la conexión de OSE y por el otro extremo el zanjeo y orificio al muro por donde ingresará la red interna desde el nicho a la propiedad.



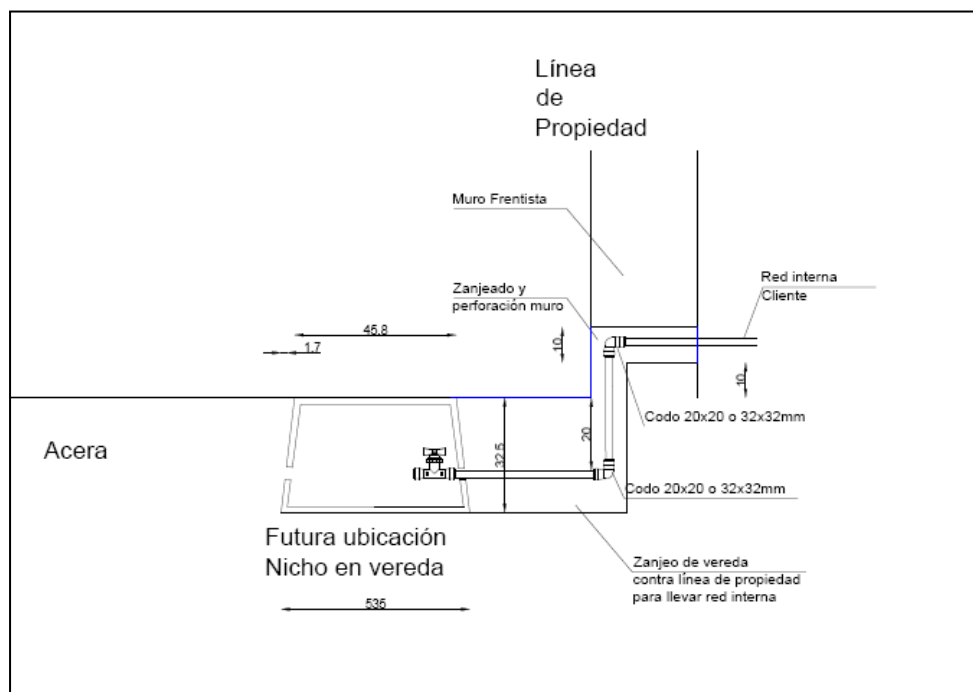
REQUISITOS COLOCACIÓN NICHOS PERPENDICULAR A LA LÍNEA DE PROPIEDAD (NICHOS UBICADOS CONTRA LÍNEA DE PROPIEDAD EN JARDIÓN O RETIRO FRONTAL)

El cliente realiza el acondicionamiento del nicho en la fachada de 45cm x 40cm x 20cm (medidor 1/2") y realiza a un costado del nicho el zanjeo al muro frontista por donde ingresará la conexión de OSE y por el otro extremo el zanjeo y orificio al muro por donde ingresará la red interna desde el nicho a la propiedad.



REQUISITOS COLOCACIÓN NICHOS VEREDA

El cliente deberá tener el nicho de vereda y llave de paso en mano a la espera de que OSE lo instale en la acera. Acondicionará canaleta y orificio del muro frontista por el que llevará la red interna hasta la vereda.



INSTALACIONES PARA MÁS DE UN MEDIDOR

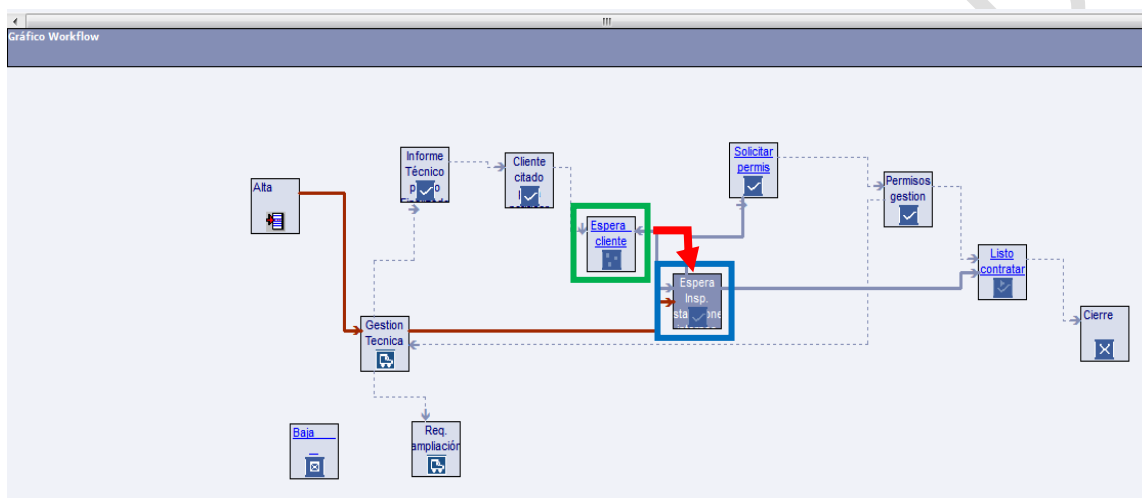
Los requisitos correspondientes a más de dos conexiones domiciliarias a independizarse por requerir de un nicho de mayores dimensiones y la construcción de caballete para distribución del agua es específico de cada caso puntual y se resolverá por parte de inspector y técnico de OSE en coordinación con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

LA CONSTATAción POR PARTE DE OSE DEL INCUMPLIMIENTO POR PARTE DEL CLIENTE DE ALGUNO DE LOS REQUISITOS INDICADOS ES RAZÓN SUFICIENTE PARA DETENER E INCLUSO ANULAR LA SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA HASTA TANTO ESTOS SEAN CUMPLIDOS TOTALMENTE AL ENTENDER DE LA ORGANIZACIÓN.



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

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



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

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



4.3.9. Agenda

La Agenda estará disponible en la página Web de OSE, sección “Servicios en línea”, para que los clientes reserven día y hora en caso de necesitar realizar trámites en alguna de las oficinas comerciales de la empresa.

Aquellos clientes que lo prefieran pueden comunicarse a través del 08001871 para solicitarle al Agente de Call Center que le realice la reserva.

Aclaraciones para el cliente:

- Será llamado por el número de documento.
- Debe ser puntual.
- Si no puede concurrir, solicitarle que se vuelva a comunicar para modificar o cancelar la reserva. Si se agenda dos veces y no concurre ni da aviso de falta, será penalizado no pudiéndose agendar nuevamente en ese mes.

Importante: Localidades con Servicio de Agenda: Paysandú, Rivera, Canelones, Maldonado, Soriano, Colonia, Flores, San José, Cerro Largo, Atlántida, Ciudad de la Costa y Montevideo.

a) Procedimiento para realizar la reserva

Se debe hacer clic en el link “Iniciar Reserva”. Hay un calendario que contiene números en tres colores: gris (ya pasaron o están ocupados), azul (fechas disponibles), rojo (feriados, sábados, domingos). Al hacer doble clic sobre el número se accede a los horarios disponibles, escoger hora y completar datos del cliente (verificar que sean del titular de la cuenta en caso de que el trámite lo requiera). Confirmar la reserva copiando la imagen generada.

b) Para modificar o cancelar la reserva

Es necesario el número de documento que se registró.

En el caso de una modificación hay que cancelar la cita anterior y escoger un nuevo día y hora.

c) Ingreso del contacto en el SGC:

Luego de haber agendado al cliente es necesario ingresar el contacto en el SGC.



Tipo de llamada (Cliente) / Tipo de contacto (Solicitud Agenda) / Comentarios / Empezar/Añadir.

El objetivo de este procedimiento es simplemente que quede registrado el contacto del cliente con OSE.

Aclaraciones:

- Se agendará para inicio de trámites o cuando el cliente es citado para firmar el contrato, pero no para obtener información de seguimiento de un trámite ya iniciado. En este último caso el Agente le puede brindar la información buscándola en el SGC.
- Se agenda de un día para otro, no para el mismo día.
- Si la persona agendada no es cliente de OSE, crearlo como Nuevo Cliente para poder realizar el procedimiento anteriormente descrito.

4.3.10. Tarifas sociales

• Beneficiarios MIDES

- Para verificar si un cliente está registrado como beneficiario MIDES ingresar por: Menú / Clientes / Beneficiarios Registrados.
- El subsidio es hasta los 15 m3.
- En el caso que quien llama sea beneficiario, deberá concurrir a la oficina comercial para dar inicio al trámite.
- El Agente ingresará una Consulta al SGC.

• Tarifa jubilados y pensionistas

- Para los clientes jubilados o pensionistas que el núcleo familiar no supere un ingreso bruto de 2.25 BPC, se exonerará el 100% del consumo hasta los 10 m3.
- Estos clientes podrán concurrir a oficina comercial con recibo de BPS para realizar el trámite correspondiente, en el caso de Montevideo se ingresa una actividad Tipo llamada (Reclamaciones) / Tipo Contacto (Alta Reclamaciones) / Comentarios / Empezar/Añadir / ☐ Grupo (Promoción y Regularización) / Tipo (Visita Social Jubilados/Pensionistas) / **Motivo** (copiar la información contenida en el campo Comentarios) / Guardar / Brindarle el # Actividad al cliente.



• **Habitantes de asentamientos**

- En el caso de habitantes de asentamientos identificados por INE, MVOTMA o viviendas ubicadas en complejos pertenecientes a DINAVI, el Agente deberá ingresar la siguiente Actividad:
Tipo de llamada (Reclamaciones) / Tipo de contacto (Alta Reclamaciones) / Comentarios / Empezar/Añadir / Grupo (Promoción y Regularizaciones) / Tipo de Actividad (solicitud de tarifa social) / Motivo (copiar aquí la información contenida en el campo comentarios).
- El subsidio es hasta los 15 m3.

COPIA CONTROLADA



4.4. Ingreso de Reclamos Operativos

Aclaraciones:

- **Si el cliente tiene más de una cuenta, verificar que el reclamo se realice en la cuenta correspondiente.**
- Los Atributos en los reclamos Operativos no deben faltar, ya que es lo primero que leen los programadores, antes que los comentarios ingresados en Descripción.
- **MUY IMPORTANTE: La dirección** debe ser la del problema (pérdida, obstrucción, etc.). Agregar en “Descripción”, datos que colaboren con la ubicación de dicha dirección (color de la casa, algún árbol particular en la cuadra, carteles, negocios cercanos, etc.). En zonas balnearias o donde no haya N° de puerta, completar solar, manzana y nombre de la casa.
- Aunque se tenga conocimiento que una zona está con problemas de abastecimiento (a través de las noticias del sistema), el Agente debe ingresar el reclamo y generar el Aviso correspondiente. (Si está publicada la OT asociada, debe ser agregada en el comentario).
- **Actividades para todos los reclamos realizados:**
En el campo comentarios y descripción deben estar todos los datos que el cliente nos brinda acerca del problema que denuncia.
Es importante que la descripción contenga la mayor cantidad de detalles de la situación, ya que en el momento que organizan el trabajo para la cuadrilla que irá a realizar la reparación en la zona tienen una noción más exacta del problema que deben solucionar.
- **Si se ingresa un Reclamo Operativo por un servicio en estado “baja” o “suspendido”, comunicarlo en la descripción.**
- **Uso del Tipo de contacto (Solicitudes varias):**
 - ☞ Reparar: cámara en calle o vereda
 - ☞ Reponer: pavimento, vereda, tapa de cámara
 - ☞ Abrir: conexión contra incendio, llave de paso.
 - ☞ Cerrar: conexión incendio, llave de paso.
 - ☞ Inunda
 - ☞ Tapar pozo
 - ☞ Retirar escombro
- Los datos que los funcionarios de la zona deben completar en toda OT son:



- ☞ Fecha y hora de inicio y fin
 - ☞ Integrantes del equipo
 - ☞ Trabajo realizado o motivo de no ejecución
 - ☞ Material utilizado
 - ☞ Datos de medidores retirados y colocados en el trabajo
 - ☞ Aclarar si la pérdida afectó el consumo del cliente
 - ☞ Cantidad de balizas solicitadas y ubicación
 - ☞ Datos para la reposición de pavimento cuando corresponda
 - ☞ Si requiere otra acción posterior y motivo
 - ☞ Indicar si corresponde trabajo a cobrar (TAC) o roturas a terceros (TAP)
- La complejidad de las órdenes de trabajo determina el tipo de equipo a asignar por la zona correspondiente:
 - ☞ Equipo de 1 (Camioneta): trabajos de menor complejidad, que pueden ser solucionados por un funcionario (ejemplos: pérdida en llave de paso, lado del medidor, roturas en vereda sobre línea domiciliaria)
 - ☞ Equipo de 3 (Camión): trabajos de mayor complejidad (ejemplos: rotura en red de distribución, válvula o hidrante).
 - ☞ Con corte de pavimento: trabajos que requieren corte de pavimento u hormigón vereda.
 - ☞ Con tunelera: trabajos que requieren pasar cañería por debajo de la calle, evitando el corte de pavimento, realizando pozos en ambas veredas.
 - ☞ Con tunelera y corte de pavimento: trabajo que requiere cambiar servicio roto debajo del pavimento, siendo necesario cortar un tramo del hormigón de calle o en algunos casos en vereda.
 - Una orden de trabajo de Reparación de Pérdida puede generar una OT hija en los siguientes casos:
 - ☞ Para solicitar balizamiento
 - ☞ Tapar pozo
 - ☞ Reposiciones
 - ☞ Para ayudar a identificar la pérdida por otra unidad



4.4.1. Reclamos por roturas en vía pública (caño roto)

Ingresar en Registro de contactos / Tipo de llamada: reclamos operativos / Tipo de contacto: denuncia pérdida / Comentarios / Empezar-Añadir / Dirección (de la pérdida) / Atributos principales/ Descripción / Atributos: causa - instalación – ubicación / Guardar / Brindarle al cliente el N° de Aviso

4.4.2. Reclamos por vereda rota: ingreso de reparaciones de vereda luego de un no cumplido de reparación por Empresa

Ingresar en Registro de contactos / Tipo de llamada: reclamos operativos / Tipo de contacto: Solicitudes varias / Comentarios / Empezar-Añadir / Dirección (de la vereda a reparar) / Atributos principales/ Descripción /Atributos: (seleccionar valores) / Guardar / Brindarle al cliente el N° de Aviso.

4.4.3. Pérdida en conexión una vez que el cliente hizo sitio para la respectiva

Ingresar en Registro de contactos / Tipo de llamada: reclamos operativos / Tipo de contacto: RS Reposición y Señalización / Comentarios / Empezar-Añadir / Dirección / Atributos principales/ Descripción /Atributos: causa - instalación – ubicación / Guardar / Brindarle al cliente el N° de Aviso.

4.4.4. Hurto de medidores

Ingresar en Registro de contactos / Tipo de llamada: reclamos operativos / Tipo de contacto: Medidor Hurtado / Comentarios / Empezar-Añadir / Dirección (del medidor) / Atributos principales/ Descripción /Atributos: Causa: hurto de medidor / Guardar / Brindarle al cliente el N° de Aviso.

Aclaraciones:

- NO debemos solicitar que realice la Denuncia Policial, ya que no está en ningún reglamento escrito que el cliente presente la misma.
- En el caso que el cliente consulta sobre los costos del medidor, deberemos informar que será evaluado por la parte técnica si corresponde o no costo de reposición del mismo. Podrá realizar la consulta en la Oficina Comercial de su Localidad.



4.4.5. Tipos de Reclamos en saneamiento (Solo para el Interior del País, en Montevideo corresponde a IMM)

Obstrucciones:

- Sifón desconecta
- Conexión
- Colector

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

4.4.6. Reiteración de Reclamos Operativos

a) Reiteración de Reclamo Operativo con ingreso de comentario adicional

Procedimiento en el SGC:

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

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

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

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

Procedimiento en el SGC:

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



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

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

COPIA CONTROLADA



4.5. Comunicaciones de Salida

4.5.1. Conexión no viable / Requiere ampliación

No se puede gestionar la solicitud hasta que no se ejecute la ampliación de red para esa calle, significa que previo a solicitar la conexión el cliente deberá gestionar una ampliación de red.

4.5.2. Requerimientos para conexión pendientes

No están las instalaciones adecuadas para realizar la conexión (no se ha cumplido con todo lo solicitado por OSE, previo a la ejecución de la conexión, por ejemplo: pase en muro, nicho, red interna).

4.5.3. Listo para contratar

Se da aviso al cliente que puede presentarse en cualquiera de las Oficinas Comerciales a contratar el servicio.

4.5.4. Extensión de plazos de ejecución

Los plazos son mayores a una conexión común ya que requiere obras por parte de OSE (ejemplos: ampliación de menos de 100 mts., o permisos no autorizados).

4.5.5. Acciones posteriores – Provisorio de Obra

Acciones posteriores relacionadas a la devolución de la garantía, cuando es solicitada por el cliente.



4.5.6. Información inconsistente en expediente

Los datos ingresados en el expediente no son suficientes para gestionar la solicitud (no permiten ubicar el lugar físico, por información incompleta, inconsistente, etc.)

4.5.7. Gestión Cambio de Diámetro

Es una comunicación genérica para cambio de diámetro, puede ser para comunicar incumplimiento de alguna solicitud por parte de OSE para la gestión iniciada o comunicar el presupuesto a abonar. Cada vez que se utilice se deberá registrar el comentario correspondiente de lo que se debe comunicar.

4.5.8. Gestión Cambio de Sitio

Es una comunicación genérica para cambio de diámetro, puede ser para comunicar incumplimiento de alguna solicitud por parte de OSE para la gestión iniciada o comunicar el presupuesto a abonar. Cada vez que se utilice se deberá registrar el comentario correspondiente de lo que se debe comunicar.

4.5.9. No corresponde tipo de solicitud

Solicitud no viable por lo tanto no puede ser gestionada (esto se plantea para el caso de servicio nuevo o Independización ya que en muchos casos es difícil determinar si se trata de un tipo de trámite u otro por lo que indica el cliente (ejemplo: suministro madre con deuda que el cliente intenta evadir).



4.5.10. Gestión Conexión Gran Caudal

Solicitud de conexión mayor a 25 mm y es una comunicación genérica como en los casos de cambio de sitio y diámetro.

4.5.11. Respuesta al Cliente

Es una comunicación genérica para informar al cliente de la resolución de su reclamo.

4.5.12. No se Constata Pérdida

No se constata pérdida y no se puede acceder al domicilio:

"Con fecha se concurrió por reclamo de, no pudiendo constatar pérdidas a la vista y no se pudo acceder al domicilio. Se agradece realizar nuevo reclamo indicando horarios en los que se pueda realizar una nueva visita. Hacer el reclamo 24 horas antes."

4.5.13. Falta Pase

Falta pase:

"Con fecha se concurrió por reclamo de Para realizar dicha reparación, es necesario picar línea de propiedad lo cuál corresponde al usuario. Se agradece realizar nuevo reclamo solicitando asesoramiento, aportando días y horarios en los que se pueda concurrir, o si ya recibió asesoramiento se comunique cuando tenga el pase pronto. Hacer reclamo 24 horas antes."

4.5.14. El Servicio no Perteneció a OSE

El servicio no pertenece a OSE:

"Con fecha se concurrió por reclamo de pérdida, verificando que corresponde a (por ej. saneamiento, lavado de autos, desagote obra, etc)..... por lo que no corresponde el reclamo a OSE."

4.5.15. Imposibilidad de acceso al inmueble

Imposibilidad de acceso al inmueble:

"Con fecha se concurrió por reclamo de, no pudiendo acceder al domicilio. Se agradece realizar nuevo reclamo indicando horarios en los que se pueda realizar una nueva visita. Hacer el reclamo 24 horas antes."



4.5.16. El Servicio no Pertenece a OSE

El servicio no pertenece a OSE:

"Con fecha se concurrió por reclamo de pérdida, verificando que corresponde a un problema de la red interna del usuario por lo que no corresponde el reclamo a OSE."

4.6. Llamados a la Guardia Operativa en Montevideo

EN CUALQUIER DIA Y HORARIO

Por falta de agua en hospitales, centro de diálisis, clínicas, escuela pública, escuela-comedor, etc., se deberá avisar al teléfono de guardia en forma inmediata y solo en este caso OSE evaluara si corresponde un camión cisterna.

DE 18:00 HS A 6:00 HS

INUNDA se entiende por "inunda" cuando el agua entra a la casa, al patio, o al sótano, causando un perjuicio de importancia.

CERRAR LLAVE DE VEREDA a pedido del cliente, por una rotura interior (perdida del medidor hacia adentro de la vivienda)

AVISAR por problemas que representan riesgo para la integridad física de la población



4.7. Llamados a la Guardia Operativa en el Interior

EN CUALQUIER DIA Y HORARIO

Por **falta de agua** en hospitales, centro de diálisis, clínicas, escuela pública, escuela-comedor, etc.

Todos los reclamos realizados en **días hábiles** en el horario de funcionamiento del Área Comercial-Operativa, **7.00 a 15:30 horas**, deben ser derivados como aviso a la **bandeja de entrada**.

Los reclamos efectuados en días hábiles fuera del horario establecido en lo que antecede y durante la totalidad de la jornada en días feriados, sábados y domingos serán derivados a la bandeja de entrada y para los casos que se determinan en lo que sigue además **serán transmitidos al teléfono de Guardia a la Orden** correspondiente.

a) **Problemas en el suministro de agua potable:** se obtendrá información para establecer si amerita, en principio, el llamado a la Guardia:

¿Tiene falta total de agua, presión inferior a la acostumbrada o color turbio?

Si responde **si** ó que **no sabe** se llama a la guardia, si responde **no** va únicamente a **bandeja de entrada**.

b) **Problemas en la evacuación de aguas servidas:** se obtendrá información para establecer si amerita, en principio, el llamado a la Guardia.

¿El agua servida está desbordando al exterior?

La respuesta afirmativa lleva a la siguiente pregunta, la negativa a la bandeja de entrada.

¿Además de la vivienda del reclamante hay otros clientes de la zona afectados por el mismo problema?

Si responde **si** ó que **no sabe** se llama a la guardia informando que se trata de una obstrucción de red, si responde **no** se llama a la guardia informando que se trata de una obstrucción de conexión.



- c) **Problemas que representan un riesgo para la integridad física de la población:** se obtendrá información para establecer si amerita, en principio, el llamado a la Guardia.
¿Falta señalización en un trabajo realizado por OSE representando un riesgo para la integridad física de personas y/o vehículos que circulan por el lugar?
Si responde **si** se llama a la guardia, si responde **no** va únicamente a **bandeja de entrada**.
- d) **Otro tipo de reclamos:** van a mesa de entrada.

COPIA CONTROLADA



5. ANEXOS

MEMORANDOS

Memo SGGCO N° 23/2013 de fecha 24/04/2013

Impresión	Page 1 of 1
Memorando	
Número: SUB GERENCIA GENERAL COMERCIAL OPERATIVA-23 / 2013 - Intervención de SUB GERENCIA GENERAL COMERCIAL OPERATIVA	
Referencia	Información para SGC
Asunto	
Cambio de tarifa y otras	
Texto	
PARA: Gerencia de Facturación y Cobranza Jefatura de Lectura y Notificación Jefatura de Facturación Montevideo	
Por este medio se recuerda la necesidad de continuar y fortalecer la capacitación de los lectores e inspectores en cuanto a la importancia, impacto e ineludible requerimiento de denunciar fundamentalmente los cambios de tipo de tarifa, además de toda otra situación anómala detectada en el medidor o la conexión, en el primer contacto con el servicio a los efectos de que Facturación Montevideo pueda actuar de inmediato ingresando en el SGC el cambio, previo a la notificación del cliente-usuario en los casos que corresponda (art. 74 del Reglamento sobre procedimiento administrativo y procedimiento disciplinario - RPAD- aprobado por RD N° 583/92 y sus modificativas, que se copia a continuación). Asimismo, se reitera la importancia de que Facturación Montevideo impacte en el SGC las modificaciones aportadas, a la mayor brevedad, teniendo en cuenta lo dispuesto en el art. 74 del RPAD. Por lo tanto, dado el impacto relevante que tiene la información aportada por el lector e inspector, y su efectivo ingreso al SGC, tanto en la facturación como en la recaudación se solicita especial cuidado, capacitación y control de la tarea.	
Pase a FACTURACIÓN DE MONTEVIDEO (FACTURACIÓN Y COBRANZA); GERENCIA DE FACTURACIÓN Y COBRANZA; GESTIÓN DE MEDICIÓN Y NOTIFICACIÓN.-	
Fecha de salida del canal: 24/04/13 17:07	

Elaborado por: Grupo de Apoyo
Gerencia Gestión de Clientes y
Centro de Atención Telefónica
Nacional
Fecha: 30/11/2018

Revisado por: Jefe de Atención
Telefónica
Fecha: 30/11/2018

Aprobado por: Gerencia de
Gestión de Clientes
Fecha:



Memo GFyC N° 24/2013 de fecha 23/05/2013

Actuación Inicial - Lotus Notes

Edición Ver Crear Acciones Sección Ayuda

Dirección

Área de trabajo Adriana Baldi - Bandeja de entra... SGD en SGD SGD - Área de Trabajo del Canal... SGD - Actuación Inicial

Salir Editar Imprimir Anular

Sistema Electrónico de Gestión Documental
Inicio de Memorando

Estado: **En generación**

N° /2013

Unidad
GERENCIA DE FACTURACIÓN Y COBRANZA

Fecha Inicio	Trámite
	Normal

Referencia: Modificación de tarifa - Notificación al cliente

Asunto
Modificación de tarifa - Notificación al cliente

SGD - Firmado por Adriana Baldi /1871 con fecha ,de acuerdo con /1871

Texto

Montevideo, 11 de Octubre de 2013.

En coordinación con la Gerencia de Gestión de Clientes y con la Gerencia de Auditoría Interna, se adjunta procedimiento para notificar al cliente las modificaciones de tarifa denunciadas por lectores e inspectores, en los casos que corresponda, de acuerdo a lo establecido en el Memo Nro. 23/2013 de la Sub-Gerencia General Comercial Operativa.

 Notificación cambio de tarifa de oficio.doc

Así mismo se anexa carta para notificar por escrito, cuando no sea posible la notificación telefónica.

 Notificacion.doc

Cabe aclarar que:

1. Las modificaciones de tarifa en el Sistema Comercial se deben realizar desde la fecha en que fue detectada por parte de OSE (por el lector o inspector).
2. Se deja sin efecto la aplicación del Memo Nro. 18/2010 de la Gerencia de Facturación y Cobranza

Material adjunto que no puede ser escaneado

Solicitar a otro usuario del mismo canal que intervenga

Seleccione el nombre: Para revisar en el canal



Memo SGGCO N° 31/2013 de fecha 23/05/2013

Actuación Inicial - Lotus Notes

Edición Ver Crear Acciones Sección Ayuda

Área de trabajo Ana Lucia Sotgiu - Bandeja de... SGD en SGD SGD - Área de Trabajo del Canal... SGD - Actuación Inicial

Salir Imprimir

Sistema Electrónico de Gestión Documental
Inicio de Memorando

Estado: **Cursado**

N° SUB-GERENCIA GENERAL COMERCIAL OPERATIVA-Central-31/2013

Unidad
SUB-GERENCIA GENERAL COMERCIAL OPERATIVA

Fecha Inicio	Trámite
23/05/2013	Normal

Referencia: Alto consumo

Asunto

Alto consumo - pérdida en salida de medidor

SGD - Firmado por Alicia Rossi /1871 con fecha , de acuerdo con /1871

Texto

Por este medio se hace saber a las Gerencias dependientes de esta SGGCO que en los casos de pérdida de agua que se produzca en la cañería a la salida del medidor, o sea, en la cañería contigua y posterior a éste, en lo que sería conforme al art. 2 del Reglamento de Prestación de Servicios (RPD) aprobado por RD N° 157/10, la instalación interna del suministro, se deberá refacturar el período de consumo excesivo, ajustando el consumo para llevarlo al promedio calculado en función del tipo de estimación asignada al servicio, por aplicación de lo dispuesto en el párrafo segundo del art. 59 del Reglamento de Tarifas y Facturación (RTF) aprobado por RD N° 1233/12. La refacturación deberá realizarse una vez se cuente con la Orden de Trabajo (OT) ejecutada, en la cual se constató en la inspección la existencia de pérdida en salida de medidor que perjudica al cliente-usuario por haber sido contabilizada por éste.

Pase:

Pase a GERENCIA DE GESTIÓN DE CLIENTES; GERENCIA DE FACTURACIÓN Y COBRANZA; GERENCIA DE MEDICIÓN; GERENCIA DE OPERACIONES TÉCNICAS; GERENCIA DE CONTROL DE FRAUDE; GERENCIA DE CLIENTES ESTRATÉGICOS; GERENCIA REGIÓN CENTRO; GERENCIA REGIÓN LITORAL NORTE; GERENCIA REGIÓN LITORAL SUR; GERENCIA REGIÓN NORESTE; GERENCIA REGIÓN SURESTE; UNIDAD DE GESTION DESCONCENTRADA DE MALDONADO.-

Fecha de salida del canal: 23/05/2013 12:29:55 p.m.

Oficina

Elaborado por: Grupo de Apoyo
Gerencia Gestión de Clientes y
Centro de Atención Telefónica
Nacional
Fecha: 30/11/2018

Revisado por: Jefe de Atención
Telefónica
Fecha: 30/11/2018

Aprobado por: Gerencia de
Gestión de Clientes
Fecha:



RESOLUCIONES DE DIRECTORIO

RD N° 977/05

Montevideo, 29 de junio de 2005.

R/D N° 977/05

---VISTO: la nota presentada por la Sra. Elvira Cecilia Di Pólito en su carácter de administrativa de Kolping Uruguay, cuyo servicio se identifica en el Ciclo 12, con el N° de Cuenta 087898-3, ubicado en Br. Artigas N° 2714.-----RESULTANDO I: que el motivo de la referida nota radica en que la factura del citado servicio correspondiente al mes de mayo fue abonada con atraso por causas de traspapelamiento interno, lo que ocasiona el cobro de la multa por pago fuera de fecha del 10 % del importe abonado.-----

-----RESULTANDO II: que consecuentemente la peticionante solicitó la exoneración de la referida multa.-----

-----CONSIDERANDO I: que el planteo en sí, está regulado por la Ley N° 16.869 modificativa del Artículo 94° del Código Tributario, en el que su Artículo 1° Inciso final establece:..." los organismos recaudadores podrán, por acto fundado, en la forma en que establezca la reglamentación, aceptar el pago sin multa ni recargo, realizado por aquellos contribuyentes con antecedentes de buen pagador, de por lo menos un año, siempre que lo efectúe dentro del mes de vencimiento de la obligación tributaria".-----

---CONSIDERANDO II: que la Administración en cuanto al régimen de multas y recargos se rige por el Decreto Ley N° 14.950, que no es otra cosa que una remisión al Código Tributario, por lo que la modificación de la redacción del Artículo 94°, es de alcance para el Organismo.-----

CONSIDERANDO III: que la facultad de exonerar la multa, requiere de dos condicionantes:-----

1) el hecho de haber abonado en fecha sus obligaciones de por lo menos un año, lo que ha sido comprobado por el Departamento Comercial.-----

2) que la obligación se haya abonado dentro del mes, en este caso en particular, la factura vencía el 10 de junio y fue abonada el 16 de junio.---

---ATENCIÓN: a lo informado por el Departamento Comercial.-----

-----EL DIRECTORIO DE LA ADMINISTRACIÓN

DE LAS OBRAS SANITARIAS DEL ESTADO;-----

--R E S U E L V E:-----1°) AUTORIZAR al Departamento Comercial a la no aplicación de la multa por mora a la conexión ubicada en la calle Br. Artigas N° 2714, identificada en el Ciclo 12, con el N° de Cuenta 087898-3, por el pago fuera de fecha de la emisión correspondiente al mes de mayo, de acuerdo a la parte expositiva de la presente Resolución.-----

-----2°) DISPONER que situaciones de idéntica naturaleza e iguales circunstancias sean resueltas por las respectivas Gerencias, las que deberán elevar informes mensuales a la Gerencia General la que los pondrá en conocimiento del Directorio.-----3°)

Elaborado por: Grupo de Apoyo
Gerencia Gestión de Clientes y
Centro de Atención Telefónica
Nacional

Revisado por: Jefe de Atención
Telefónica

Aprobado por: Gerencia de
Gestión de Clientes

Fecha: 30/11/2018

Fecha: 30/11/2018

Fecha:



**Gerencia Gestión de Clientes
Centro de Atención Telefónica
Nacional**

Página 91 de
143

COMUNÍQUESE a las Gerencias General, de las Regiones Metropolitana, Sur, Este, Litoral y Norte, a la Inspección General y al Departamento Financiero y Contable. Cumplido, vuelva al Departamento Comercial.--

-----POR EL DIRECTORIO:

Dr. Daoiz G. Uriarte
Secretario General

Ing° Carlos Colacce
Presidente

COPIA CONTROLADA

Elaborado por: Grupo de Apoyo
Gerencia Gestión de Clientes y
Centro de Atención Telefónica
Nacional
Fecha: 30/11/2018

Revisado por: Jefe de Atención
Telefónica
Fecha: 30/11/2018

Aprobado por: Gerencia de
Gestión de Clientes
Fecha:



RD N° 558/09

Montevideo, **6 de mayo de 2009.**

R/D N° 558/09

---VISTO: que como consecuencia de la realización de actos eleccionarios nacionales y municipales que se llevan a cabo en nuestro País, numerosas fincas que son destinadas a clubes de agrupaciones políticas, requieren del servicio de agua y de saneamiento.-----

---CONSIDERANDO I: que hasta el momento, la prestación de tales servicios ha estado regulada por la R/D N° 871/94 de fecha 19/V/94, la que se estima necesario adecuar a las actuales circunstancias.-----

---CONSIDERANDO II: que en algunos casos, dichas fincas se encuentran con los servicios cortados por adeudos anteriores y en otros casos, no existen servicios, por carecer éstas de conexiones.-----

---CONSIDERANDO III: que corresponde al Organismo facilitar el funcionamiento de dichos clubes de agrupaciones políticas, como fundamento de nuestro sistema democrático.-----

---CONSIDERANDO IV: que ello debe realizarse sin generar perjuicios económicos a la Institución.-----

---ATENCIÓN: a lo informado por el Departamento Comercial.-----

-----EL DIRECTORIO DE LA ADMINISTRACION DE LAS OBRAS SANITARIAS DEL ESTADO;-----

-----R E S U E L V E:-----

---1°) DEROGAR la R/D N° 871/94 de fecha 19/V/94.-----

---2°) OTORGAR servicios de agua y saneamiento cuando corresponda y en forma transitoria, a los locales en los que se instalen clubes políticos.-----

---3°) ESTABLECER que la vigencia de la presente Resolución será la siguiente: a) en Elecciones Nacionales: desde el 1° de enero del año en que se realice la elección, hasta el mes inclusive del respectivo acto y b) en Elecciones Municipales: desde el mes siguiente al del acto de elecciones nacionales, hasta el mes inclusive de realización del acto eleccionario municipal.-----

---4°) DISPONER que la solicitud de estos servicios, se realizará en todo el País, dándole trámite urgente.-----

---5°) ESTABLECER asimismo que para la prestación de estos servicios, se deberá de cumplir con las siguientes condiciones: a) la solicitud se presentará por escrito en papel oficial del partido político y firmado por autoridades representativas del mismo, b) no se cobrarán las rehabilitaciones o reapertura de servicios existentes, tanto de agua como de saneamiento, c) en el caso de fincas que no cuenten con servicio de agua, la conexión provisoria no será cobrada y se hará como máximo en 1/2 ", utilizando los materiales habituales del Organismo, la que además deberá tener medidor de agua, d) vencidos los plazos establecidos en Numeral 3°, los servicios serán cortados inmediatamente.-----

---6°) DISPONER asimismo que todos los servicios deberán tener contrato firmado en los siguientes casos y en la forma en que se indica: a) cuando el titular del contrato es el Partido Político, deberá presentarse garantía solidaria de otro cliente del Organismo, titular de contrato de un servicio habilitado y al día con los



pagos y b) cuando el titular del contrato es una persona, ésta debe ser habilitada por el Partido Político respectivo.-----

---7º) DISPONER que no podrán suscribir contrato por el servicio, aquellas personas que mantengan deudas con O.S.E.-----

---8º) COMUNIQUESE a la Gerencia General. Cumplido, pase al Departamento Comercial.-----

-----POR EL DIRECTORIO:

Dr. Daoiz G. Uriarte
Secretario General

Ing. Martín Ponce de León
Presidente



RD N° 1448/12

E. 1033/12

Montevideo, **9 de octubre de 2012.**

R/D N° 1448/12

---VISTO: lo dispuesto en el Inciso 1.1 del Numeral 1° de la R/D N° 1345/09 de fecha 24/IX/09, mediante el cual se establecen criterios de excepción por los cuales el titular del Contrato puede, mediante acreditación documental desvincularse (exonerarse) de la deuda, todo ello hasta la realización de una “Campaña de Contratos”.-----

---RESULTANDO I: que previo a la realización de la “Campaña de Contratos” era necesario contar con un nuevo Reglamento de Prestación de Servicios (R.P.S.) que reafirmada y explicitara la naturaleza personal de la deuda por servicios prestados por O.S.E., así como era imprescindible contar con los “Procedimientos” vinculados a la temática de contratación que permitieran establecer criterios uniformes a nivel nacional.-----

---RESULTANDO II: que el R.P.S. fue aprobado por R/D N° 157/10 de fecha 11/II/10, habiéndose realizado su publicación en el Diario Oficial N° 27.932 de fecha 9/III/10, páginas 1701-C y siguientes (carilla N° 75 y siguientes) y que los procedimientos de contratación fueron elaborados y difundidos oportunamente.-----

---RESULTANDO III: que los impactos producidos por la implantación del nuevo Sistema Comercial Operativo (SGC) provocaron la focalización de los esfuerzos en la estabilización de los procesos.-----

---RESULTANDO IV: que se han realizado múltiples acciones tendientes a difundir la naturaleza personal de la deuda y a facilitar la regularización de la titularidad de los servicios, tales como: a) flexibilización de requisitos para cambio de titularidad de servicios; b) desarrollo de los canales de atención a los clientes a efectos de facilitar el cambio de titularidad, más específicamente, la implementación del servicio de Agenda, permitiendo la reserva de día y hora para una atención sin esperas, la habilitación del canal telefónico para la realización de contratos y envío del mismo para su firma a través del correo, con respuesta postal paga y la publicación en la página WEB de los requisitos de contratación; c) modificación del costo de corte por rescisión voluntaria, ya que el mismo significaba una barrera a la actualización de contratos; d) implementación de campañas específicas y planes pilotos a nivel nacional, tales como, comunicación en la factura al 100% de los suministros con la solicitud de actualización de los datos contractuales, comunicaciones por medio de cartas personalizadas solicitando la actualización de la titularidad del contrato, notificación al cliente en los contactos telefónicos o presenciales sobre la necesidad de actualización, planes pilotos a nivel nacional.-----

---CONSIDERANDO I: que habiendo transcurrido más de 3 años desde la implantación del SGC y habiéndose realizado múltiples acciones para difundir la naturaleza personal de la deuda por servicios prestados por O.S.E., entre las cuales se encuentra la aprobación del R.P.S., resulta oportuno y necesario modificar la norma jurídica de excepción del Inciso 1.1 del Numeral 1° de la R/D N° 1345/09 y dejar sin efecto

Elaborado por: Grupo de Apoyo
Gerencia Gestión de Clientes y
Centro de Atención Telefónica
Nacional
Fecha: 30/11/2018

Revisado por: Jefe de Atención
Telefónica
Fecha: 30/11/2018

Aprobado por: Gerencia de
Gestión de Clientes
Fecha:



los Incisos 1.1.a), 1.1.b) y 1.1.c), del Numeral 1º de la mencionada R/D N° 1345/09, así como la R/D N° 484/10 del 4/V/10, puesto que dicha norma jurídica si bien cumplió con los objetivos iniciales, actualmente debilita la política de actualización de datos contractuales.-----

---CONSIDERANDO II: que el cliente-usuario es responsable de la actualización de los datos al inicio y finalización de la relación contractual, ya que la responsabilidad respecto del servicio contratado es personal, siendo responsabilidad de O.S.E. brindar los canales apropiados para la realización de dicha actualización.---

---ATENCIÓN: a lo informado precedentemente y a lo dispuesto en el Artículo 87º del R.P.S., Inciso 1.1. de la R/D N° 1345/09 y R/D N° 484/10 de fecha 4/V/10.-----

-----EL DIRECTORIO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LAS OBRAS
SANITARIAS DEL ESTADO;-----

-----R E S U E L V E:-----

---1º) MODIFICAR el Inciso 1.1 del Numeral 1º de la R/D N° 1345/09 del 24/IX/09, el que quedará redactado de la siguiente manera: "De acuerdo a la normativa vigente, la deuda es personal y el cliente-usuario es responsable de la actualización de los datos al momento de inicio o finalización de la relación contractual con O.S.E".-----

---2º) DEJAR SIN EFECTO los Incisos 1.1.a), 1.1.b) y 1.1.c) del Numeral 1º de la R/D N° 1345/09 del 24/IX/09 y la R/D N° 484/10 de fecha 4/V/10.-----

---3º) RATIFICAR la vigencia de los Incisos 1.2) y siguientes del Numeral 1º de la R/D N° 1345/09 de referencia.-----

---4º) COMUNIQUESE a las Gerencias de las Regiones Noreste, Litoral Norte, Litoral Sur, Sureste y Centro y a las Gerencias de Gestión de Clientes, de Grandes Clientes y Metrología, de Control de Fraude y de Facturación y Cobranza. Cumplido, pase a la Sub Gerencia General Comercial Operativa.-----

-----POR EL DIRECTORIO:

Dr. Gustavo Pérez Vilche
Secretario General

Ing. Milton Machado
Presidente



RD N° 1678/13

Montevideo, **27 de diciembre de 2013.**

R/D N° 1678/13

---VISTO: la R/D N° 1053/06 de fecha 6/IX/06, que dispuso exonerar del costo de la conexión a la red de saneamiento a los clientes del Interior del País, que soliciten la incorporación a dicho servicio.-----

---RESULTANDO I: que la vigencia de la exoneración del pago de referencia, se prorrogó sucesivamente mediante las R/D N°s. 317/07 del 15/III/07, 1268/07 del 28/VIII/07, 1845/07 del 13/XII/07, 1179/08 del 30/VII/08, 79/09 del 29/I/09, 78/10 del 21/I/10, 77/11 del 26/I/11, 97/12 del 25/I/12 y 13/13 de fecha 30/I/13.---

---RESULTANDO II: que la Ley N° 18.840 de fecha 23/XI/11, estableció la obligación de conectarse a la red pública de saneamiento a todos los inmuebles con frente a los mismos.-----

---CONSIDERANDO I: que una de las finalidades principales de la Ley N° 18.840 es la conexión de la mayor cantidad de inmuebles con frente a la red pública de saneamiento, buscando fomentar de esta forma, la conexión de los mismos, por cuanto ello mejora la calidad de vida y bienestar de la población y al disminuir los riesgos sanitarios, protege y preserva el medio ambiente, al tiempo que valoriza los inmuebles conectados.-----

---CONSIDERANDO II: que en virtud de ello, se estima conveniente para el servicio, como una forma de continuar promoviendo la incorporación de nuevos clientes, prorrogar el plazo de un año de la exoneración del costo de la conexión a la red de saneamiento para todo el Interior del País.-----

---ATENTO: a lo expuesto precedentemente.-----

-----EL DIRECTORIO DE LA ADMINISTRACION DE LAS OBRAS SANITARIAS DEL ESTADO;-----

-----R E S U E L V E:-----

---1°) PRORROGAR por el plazo de 1 (un) año desde su vencimiento (31/I/14), la vigencia de la exoneración del pago de la conexión a la red de saneamiento, el cual asciende al monto de U.R. 17 (unidades reajustables diecisiete) para conexión de diámetro 110 mm y U.R. 19 (unidades reajustables diecinueve) para conexión de diámetro 160 mm, a los clientes de todo el Interior del País, que fuera dispuesta por la R/D N° 1053/06 de fecha 6/IX/06 y prorrogada sucesivamente por las Resoluciones mencionadas en la parte expositiva de la presente Resolución.-----

---2°) COMUNÍQUESE. Cumplido, pase a la Gerencia General.-----

-----POR EL DIRECTORIO:

Dr. Gustavo Pérez Vilche
Secretario General

Ing. Milton Machado
Presidente



6. GUÍAS DE OPERACIONES

GUIA DE OPERACIONES APLICACIÓN WEB PNCS

SOLICITUD DE SUBSIDIO - PLAN NACIONAL DE CONEXION AL SANEAMIENTO

VERSION 02
AGOSTO 2014

COPIA CONTROLADA

Elaborado por: Grupo de Apoyo
Gerencia Gestión de Clientes y
Centro de Atención Telefónica
Nacional
Fecha: 30/11/2018

Revisado por: Jefe de Atención
Telefónica
Fecha: 30/11/2018

Aprobado por: Gerencia de
Gestión de Clientes
Fecha:



ÍNDICE

Presentación.....	4
Controles previos al inicio de la solicitud.....	5
Ingreso de Solicitud de Subsidio por Plan Nacional de Conexión al Saneamiento en la Aplicación Web PNCS.....	7
1) Registro de Solicitud.....	7
2) Análisis Técnico.....	20
3) Análisis Socioeconómico.....	21
4) Citación al cliente.....	22
5) Notificación al cliente.....	24
6) Aceptación de propuesta económica.....	26
7) Verificación de obra realizada.....	30
8) Generación de documento en SAP.....	33
9) Ordenar el pago.....	34
10)Intervenir el pago.....	35
11)Autorización financiera.....	37
12)Segunda citación al cliente.....	38
13)Pago de subsidio.....	40
14)Cierre del trámite.....	41
Consultas y Seguimiento de Solicitudes.....	42
❖ Actividad en el SGC.....	46
❖ Consulta en el SGC.....	46



PRESENTACIÓN

La presente guía fue diseñada para instruir al usuario de la Aplicación Web PNCS, para registrar y dar seguimiento a las Solicitudes de Subsidio por el Plan Nacional de Conexión al Saneamiento.

Este documento reúne todas las etapas que conforman la Solicitud de Subsidio por el Plan Nacional de Conexión al Saneamiento, e integra:

- la documentación requerida para dar seguimiento al Trámite
- las áreas responsables de cada una de las etapas
- la descripción de las actividades a realizar en cada etapa
- el detalle de cada una de las pantallas de la Aplicación Web PNCS
- los momentos de interacción con el SGC.



CONTROLES PREVIOS AL INICIO DE LA SOLICITUD - Atención al Cliente (Vía presencial – único canal)

Al recepcionar la solicitud del cliente se debe:

- 1) **VERIFICAR EN CARPETA DEL CLIENTE EN EL SGC QUE TENGA GENERADA LA ACTIVIDAD DE OBLIGATORIEDAD DE CONEXIÓN AL SANEAMIENTO.**

Número Referencia	Número Cuenta	Tipo	Fecha Vencimiento	Fecha Estimada Resolución	Estado	Fecha Creación	Grupo Responsable	Responsable
RLCEN120511420	19323989	Obligatoriedad de Conexión al Saneamiento - Ley 18840	13/05/2012	13/05/2012	Pendiente	08/05/2012	Grupo Call Center	

- 2) **SI NO ESTÁ GENERADA SE INGRESA LA ACTIVIDAD DE RECLAMACIONES DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTRATOS -OBLIGATORIEDAD DE CONEXIÓN AL SANEAMIENTO LEY 18840** (ver PR.SN.01 Consultas sobre la Ley N° 18.840 “Obligatoriedad de Conexión a las Redes Públicas de Saneamiento “y Guía de Operaciones). En este caso se le informará al cliente que hasta que la misma no se haya resuelto y no se haya constatado la viabilidad de la conexión al saneamiento, no será posible ingresar su solicitud
- 3) **SI LA ACTIVIDAD YA FIGURA COMO RESUELTA** y se verificó que la conexión al saneamiento es viable se procede a ingresar la Solicitud de Subsidio en la Aplicación Web PNCS.

- 4) Importante:

SI EL NÚCLEO FAMILIAR POSEE INGRESOS MAYORES A 60 UR se debe informar al cliente que no le corresponderá subsidio de acuerdo a lo establecido en el marco del Convenio OSE-MVOTMA de fecha 27/12/2011.

En este caso se Registrará en el SGC una Consulta-Consulta aclarando en Comentarios que la Solicitud de Subsidio no pudo ser recepcionada por ingresos del núcleo familiar mayores a 60 UR.



SI EL NÚCLEO FAMILIAR POSEE INGRESOS MENORES O IGUALES A 60 UR, al cliente se le podrá otorgar un subsidio total o parcial de acuerdo a la evaluación socio económica y al análisis técnico.

En este caso se ingresa la solicitud del cliente en la Aplicación Web PNCS.

COPIA CONTROLADA



**INGRESO DE SOLICITUD DE SUBSIDIO POR PLAN NACIONAL DE CONEXIÓN
AL SANEAMIENTO EN LA APLICACIÓN WEB PNCS**

1) Registro de Solicitud - Responsable: OSE - Oficinas Comerciales Operativas

Descripción: Cliente se presenta en Oficina Comercial con la documentación requerida para iniciar la solicitud:

- Número de padrón de la vivienda a conectar
- Documento de identidad de todos los integrantes del núcleo familiar (personas que viven bajo el mismo techo)
- Constancia de todos los ingresos del núcleo familiar
- Croquis del proyecto de obra a realizar
- Presupuesto de la obra
- Historia laboral de todos los integrantes del núcleo familiar mayores de 18 años expedida por BPS.
- Recibo de OSE.
- Timbre profesional (si el cliente no lo trae se le cobra a través del SGC)

Se ingresa en la aplicación web del Plan, se escanean los documentos correspondientes para ingresarlos en el sistema. Al finalizar el ingreso de datos, se imprimen 2 vías de la declaración jurada, las que se firman por el cliente y el funcionario de OSE. Una vía es para el cliente y en la otra se adjunta el timbre profesional si el cliente lo trajo (sino se cobra el costo correspondiente en el SGC). Ésta se escanea y se adjunta en la aplicación. Se ingresa en el SGC una Alerta en la cual se dejará constancia que se inició Solicitud de Subsidio por el PNCS y el n° de solicitud.



Instructivo de Trabajo para gestiones a través del canal de Atención Telefónica

IT. CL 02
Versión 09

Gerencia Gestión de Clientes
Centro de Atención Telefónica
Nacional

Página 103 de
143

Ingreso de datos:

**SISTEMA NACIONAL DE CONEXIÓN AL SANEAMIENTO**

SalirAyuda

Obras Sanitarias del Estado

Administración

Presupuestales

Consultas

Solicitud - Etapas

Solicitudes

1 - Registro de Solicitud

2 - Análisis Técnico

3 - Análisis SocioEconómico

4 - Citación al Cliente

5 - Notificación al Cliente

6 - Aceptación de Propuesta Económica

7 - Verificación de Obra Realizada

8 - Generación de Documento en SAP

9 - Ordenar el Pago

10 - Intervenir el Pago

11 - Autorización Financiera

12 - Segunda Citación al Cliente

13 - Pago de Subsidios

14 - Cierre del Trámite

Etapa 1 - Registro de Solicitud

FechaSolicitudDepartamentoLocalidadPadrónCuentaCI Solicitante

0(Ninguno)

(Ninguno)

0

0

	Anexos	Solicitud	Fecha Inicio	Departamento	Localidad	Padrón	Cuenta	Dirección	Puerta	CI Solicitante	Días en Etapa
			373	22/07/2014	CERRO LARGO	MELO	3366 1258	Gral. Artigas	4598	5.897.899	6
			432	24/07/2014	CANELONES	LAS PIEDRAS	123 1231321	NNNNNNNNN		1.856.425	4
			435	28/07/2014	CANELONES	SANTA LUCÍA	12564 95556433	Rincón	1563	3.458.951	0

Inicio de Nueva Solicitud

Elaborado por: Grupo de Apoyo
Gerencia Gestión de Clientes y
Centro de Atención Telefónica
Nacional
Fecha: 30/11/2018

Revisado por: Jefe de Atención
Telefónica
Fecha: 30/11/2018

Aprobado por: Gerencia de
Gestión de Clientes
Fecha:



OSE **SISTEMA NACIONAL DE CONEXIÓN AL SANEAMIENTO** Salir Ayuda

Obras Sanitarias del Estado

DATOS DE SOLICITUD DE PADRÓN Y VIVIENDA A CONECTAR

Solicitud: 0 Fecha: 28/07/2014

Departamento:

Localidad:

Padrón: Cuenta:

Dirección:

Puerta: Bis: ☐

Manzana: Solar: Cod. Postal:

Entre Calles: y

Ubicación: Frente: Viabilidad de Conexión: ☐ Actividad SGC:

DATOS DEL SOLICITANTE

Nombre Completo:

Tipo Documento: Nro.:

Domicilio:

Departamento:

Localidad:

Tel. particular: Celular:

Email:

Inmueble:

DOCUMENTACIÓN PRESENTADA

Presupuesto: (\$ U)

Ocupantes: Mayores Menores Total: 0

Observaciones:

PERSONAS - Integrantes del Núcleo Familiar (INGRESOS BRUTOS MENOS DESCUENTOS LEGALES)

Nombre Completo	Fecha Nac.	Relación	CI	-	Ingreso 1	Concepto 1	Ingreso 2	Concepto 2	Total (\$U)
X	/ /	Jefe/a	0	0	0,00		0,00		0,00
X	/ /	Jefe/a	0	0	0,00		0,00		0,00
X	/ /	Jefe/a	0	0	0,00		0,00		0,00
X	/ /	Jefe/a	0	0	0,00		0,00		0,00
X	/ /	Jefe/a	0	0	0,00		0,00		0,00

Total en \$U: 0,00 Total en U.R.: 0,00

- ✓ **Datos del padrón y vivienda a conectar.** Se completan los datos del suministro. Con la actividad de Obligatoriedad de Conexión al Saneamiento Resuelta se clickea recuadro “viabilidad de conexión” y se completa con el n° de la actividad el recuadro “Actividad SGC”.
- ✓ **Datos del solicitante.** Se completan los datos del solicitante. En el campo “Inmueble” se seleccionará la relación cliente-bien.
- ✓ **Documentación presentada.**
 - **Presupuesto:** ingresar el monto total presentado por el cliente
 - **Ocupantes:** ingresar cantidad de integrantes del núcleo familiar mayores de 18 años y menores de 18 años. El sistema calcula el total de integrantes.



▼ Consultas

Solicitud - Etapas

▼ Solicitudes

1.- Registro de Solicitud

2.- Análisis Técnico

3.- Análisis SocioEconómico

4.- Citación al Cliente

5.- Notificación al Cliente

6.- Aceptación de Propuesta Económica

7.- Verificación de Obra Realizada

8.- Generación de Documento en SAP

9.- Ordenar el Pago

10.- Intervenir el Pago

11.- Autorización Financiera

12.- Segunda Citación al Cliente

13.- Pago de Subsidios

14.- Cierre del Trámite

Departamento *

Localidad *

Padrón * Cuenta *

Dirección *

Puerta Bis ☐

Manzana Solar Cod.Postal

Entre Calles y

Ubicación Viabilidad de Conexión * ☐ Actividad SGC *

DATOS DEL SOLICITANTE

Nombre Completo *

Tipo Documento * Nro. *

Domicilio *

Departamento *

Localidad *

Tel. particular * Celular

Email

Inmueble

DOCUMENTACIÓN PRESENTADA

Presupuesto * (\$ U)

Ocupantes Mayores Menores Total

Observaciones

PERSONAS - Integrantes del Núcleo Familiar (INGRESOS BRUTOS MENOS DESCUENTOS LEGALES)



Nombre Completo	Fecha Nac.	Relación	CI	-	Ingreso 1	Concepto 1	Ingreso 2	Concepto 2	Total (\$U)
X	//	Jefe/a	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
X	//	Jefe/a	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
X	//	Jefe/a	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
X	//	Jefe/a	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
X	//	Jefe/a	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Total en \$U 0,00 Total en U.R. 0,00

- ✓ **Personas – Integrantes del núcleo familiar.** Se ingresan los datos de todos los integrantes del núcleo familiar. Si el núcleo familiar posee más de 5 integrantes (cantidad de renglones predeterminada que aparece en pantalla), con el símbolo  se pueden agregar más renglones. Si uno o más integrantes del núcleo familiar posee más de dos ingresos (detallados como concepto 1 y 2 e Ingreso 1 y 2), haciendo click en el símbolo de pesos  en el renglón del integrante correspondiente, se habilita a ingresar otros conceptos.



▼ Consultas
Solicitud - Etapas
▼ Solicitudes
1 - Registro de Solicitud
2 - Análisis Técnico
3 - Análisis SocioEconómico
4 - Citación al Cliente
5 - Notificación al Cliente
6 - Aceptación de Propuesta Económica
7 - Verificación de Obra Realizada
8 - Generación de Documento en SAP
9 - Ordenar el Pago
10 - Intervenir el Pago
11 - Autorización Financiera
12 - Segunda Citación al Cliente
13 - Pago de Subsidios
14 - Cierre del Trámite

Departamento * Seleccione Departamento
Localidad * Seleccione Localidad
Padrón * 0 Cuenta *
Dirección *
Puerta Bis ☐
Manzana Solar
Entre Calles y
Ubicación Frente Viabilidad de Conexión * ☐ Actividad SGC *
DATOS DEL SOLICITANTE
Nombre Completo *
Tipo Documento * Cédula Nro. * 0-0
Domicilio *
Departamento * Seleccione Departamento
Localidad * Seleccione Localidad
Tel. particular *
Email
Inmueble Propietario
DOCUMENTACIÓN PRESENTADA
Presupuesto * (\$ U)
Ocupantes Mayores 0 Me
Observaciones

Total de Ingresos de un Integrante

Ingreso	Concepto
0,00	
0,00	

Total en \$U 0,00 Total en U.R. 0,00

Confirmar Volver

PERSONAS - Integrantes del Núcleo Familiar (INGRESOS BRUTOS MENOS DESCUENTOS LEGALES)

Nombre Completo	Fecha Nac.	Relación	CI	Ingreso 1	Concepto 1	Ingreso 2	Concepto 2	Total (\$U)
×	/ /	Jefe/a	0	0	0,00	0,00		0,00 \$
×	/ /	Jefe/a	0	0	0,00	0,00		0,00 \$
×	/ /	Jefe/a	0	0	0,00	0,00		0,00 \$
×	/ /	Jefe/a	0	0	0,00	0,00		0,00 \$

Con el símbolo de + es posible generar más campos.

A medida que se van completando los ingresos, se va sumando al final de la lista el monto en \$ y su conversión en UR.

En caso de que el ingreso total del núcleo familiar supere las 60 UR aparecerá un aviso indicando que la solicitud no podrá ser procesada:

Generación de Documento en SAP
Ordenar el Pago
Intervenir el Pago
Autorización Financiera
Llamar al Cliente
Pago de Subsidios
Cierre del Trámite

PERSONAS - Integrantes del Núcleo Familiar
Ingresos brutos menos descuentos legales

Nombre Completo	Fecha Nac.	Relación	CI	Ingreso 1	Concepto 1	Ingreso 2	Concepto 2	Total (\$U)
×	17/05/1985	Jefe/a	3.576.922	3	8.000,00	sueldo	0,00	8.000,00 \$
×	30/11/2010	Hijo/a	5.885.837	4	100.000,00	pension	0,00	100.000,00 \$
×	/ /	Jefe/a	0	0	0,00	0,00		0,00 \$
×	/ /	Jefe/a	0	0	0,00	0,00		0,00 \$
×	/ /	Jefe/a	0	0	0,00	0,00		0,00 \$

Atención se excedieron las 60 U.R.

Total en \$U 108.000,00 Total en U.R. 147,95

Usuario ASOTGIU Fecha/Hora 15/07/2014 13:34 Estado 1- Registro de Solicitud

Confirmar Imprimir Volver



Una vez completados todos los campos se clickea el botón **Confirmar** con el cual se guardará la solicitud y con el cual se verificará que toda la información obligatoria fue ingresada.

Posteriormente se deberá emitir el comprobante de solicitud, el cual oficia de Declaración Jurada, con el botón **Imprimir**:

PLAN NACIONAL DE CONEXIÓN AL SANEAMIENTO
Solicitud de Subsidio bajo DECLARACIÓN JURADA

Nº DE SOLICITUD: 417

En la localidad de MONTEVIDEO, del Departamento de MONTEVIDEO a los 15 días del mes de Julio del año 2014, quien suscribe LUCÍA SOTGIU, Doc. Identidad Tipo: Cédula Número: 3.576.922 - 3, domiciliado en Roxlo 1275, manifiesta su voluntad de acogerse al Plan Nacional de Conexión al Saneamiento y solicita la evaluación para el otorgamiento del subsidio para la ejecución de la sanitaria interna, DECLARANDO BAJO JURAMENTO (art. 239 y 240 del Código Penal): que la información declarada que sigue a continuación es completa y correcta.

DATOS DEL PADRÓN Y VIVIENDA A CONECTAR
Calle: Roxlo 1275 Nº de puerta: Bis: No
Entre calles: y:
Padrón: 1234 Manzana: Solar: Ubicación: Frente
Departamento: ARTIGAS Localidad: BELLA UNIÓN Cód. postal:
Cuenta: 1234567 Relación del cliente con el bien: Propietario

DATOS DEL NÚCLEO FAMILIAR E INGRESOS
Cantidad de integrantes: 0, de los cuales 0 son mayores y 0 son menores

o 2	Total (\$U)
	8.000,00
	0,00
	0,00
	0,00
	0,00

Total en \$U 8.000,00 Total en U.R. 10,96

Usuario ASOTGIU Fecha/Hora 15/07/2014 13:34 Estado 1- Registro de Solicitud

Confirmar Imprimir Volver

Este comprobante se deberá imprimir y será firmado por el cliente y el funcionario actuante para luego ser anexado como archivo adjunto. Si el cliente trajo el timbre profesional será pegado a la declaración jurada. En caso contrario se seguirá el procedimiento establecido para cobrar el timbre profesional a través del SGC por un Cargo vario (Registro de Contacto / Tipo de Llamada: Facturas/Recibos/Cobros / Tipo de Contacto: Facturación a Cuenta)

Luego se deberá clickear el botón **Volver** con el cual volveremos a la pantalla inicial para adjuntar los documentos escaneados de croquis, presupuesto, declaración jurada, comprobantes de ingresos, historia laboral del BPS y



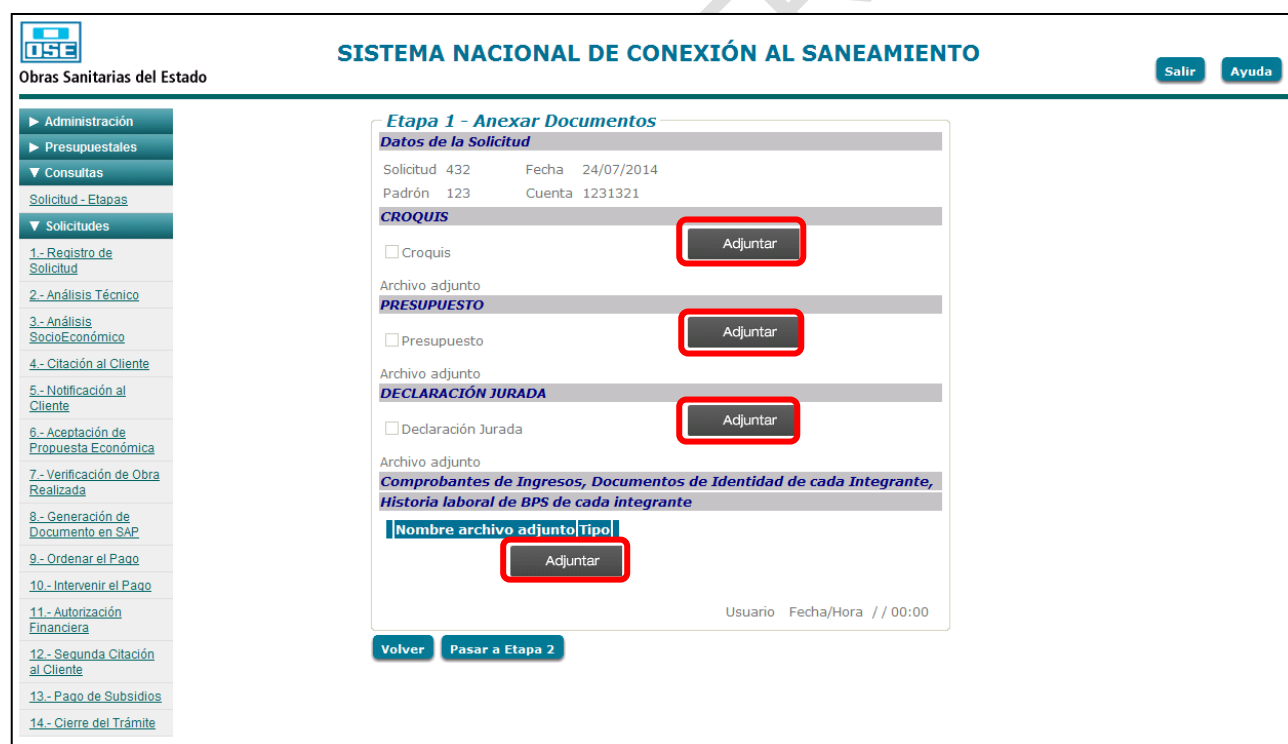
documentos de identidad a la solicitud. Allí accedemos a adjuntar los archivos buscando en primer lugar la solicitud correspondiente y a través del botón  ubicado en la columna "Anexos".



Fecha	Solicitud	Departamento	Localidad	Padrón	Cuenta	CI Solicitante
/ /	0	(Ninguno)	(Ninguno)	0		0

	Anexos	Solicitud	Fecha Inicio	Departamento	Localidad	Padrón	Cuenta	Dirección	Puerta	CI Solicitante	Días en Etapa
		373	22/07/2014	CERRO LARGO	MELO	3366	1258	Gral. Artigas	4598	5.897.899	6
		432	24/07/2014	CANELONES	LAS PIEDRAS	123	1231321	NNNNNNNN		1.856.425	4
		435	28/07/2014	CANELONES	SANTA LUCÍA	12564	95556433	Rincón	1563	3.458.951	0

Y se despliega la siguiente pantalla:



Etapa 1 - Anexar Documentos

Datos de la Solicitud

Solicitud 432 Fecha 24/07/2014
Padrón 123 Cuenta 1231321

CROQUIS

☐ Croquis **Adjuntar**

Archivo adjunto

PRESUPUESTO

☐ Presupuesto **Adjuntar**

Archivo adjunto

DECLARACIÓN JURADA

☐ Declaración Jurada **Adjuntar**

Archivo adjunto

Comprobantes de Ingresos, Documentos de Identidad de cada Integrante, Historia laboral de BPS de cada integrante

Nombre archivo adjunto	Tipo
	Adjuntar

Usuario Fecha/Hora / / 00:00

Volver **Pasar a Etapa 2**

Esta pantalla permite adjuntar, con los botones  los comprobantes de:

- Croquis



- Presupuesto
- Declaración jurada
- Comprobantes de ingresos, historia laboral y documentos de identidad de cada integrante del núcleo familiar.

Una vez adjuntado el archivo, el nombre del mismo aparecerá debajo. Y haciendo click en la lupa  se desplegará el archivo que fue adjuntado.



Cuando ya fueron adjuntados todos los documentos debemos pasar la solicitud a la etapa de Análisis Técnico con el botón **Pasar a Etapa 2**. Esta solicitud aparecerá ahora en la Etapa 2 – Análisis Técnico y desaparecerá de la Etapa 1 – Registro de Solicitud.

El botón **Volver** nos permite guardar la solicitud y dejarla en la Etapa 1 (por ejemplo, en el caso de que el cliente no hubiese traído alguno de los comprobantes o le faltase aportar algún otro dato necesario antes de pasarlo de Etapa).

Importante: No se podrá iniciar más de UNA solicitud de subsidio para el mismo cliente.



Luego de haber culminado con los campos a completar de la Etapa 1 de la Aplicación Web PNCS se accederá en la PC a “Mi PC” / Archivos en (O:) / Carpeta “Solicitudes Plan Nacional Conexión al Saneamiento” / Carpeta del Departamento al que corresponda la solicitud / Carpeta de la Localidad a la que corresponda la solicitud. En esta carpeta se creará una carpeta nueva la cual será nombrada con el n° de documento de identidad del solicitante y en ella se guardarán todos los archivos de toda la documentación que fue escaneada y anexada a la Aplicación Web en esta etapa.

Las copias de los comprobantes físicos presentados por el cliente serán archivadas en cada localidad en un bibliorato destinado exclusivamente para las mismas.

Se ingresará en el SGC un Alerta a través del Registro de Contacto (Tipo de llamada: Clientes Tipo de contacto: Alerta) en la cual se dejará constancia que el cliente inició una Solicitud de Subsidio por el Plan Nacional de Conexión al Saneamiento y el n° de solicitud generado por la Aplicación Web PNCS:

Version Prod - Registro Contactos -> Registro Contactos

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

Cliente: LIBRERIA EJEMPLAR RUT: 21-7451790 Gestor: Nvl. Crédito 00- 000 05/08/2014

Dirección: EJIDO 1514, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO 290-44827 - libreriaejemplar@gmail.com OFC MONTEVIDEO

Cuenta: 026689002 Activa Arrendata Dirs. Disp. Service - EJIDO 1514, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Contacto

Persona Contac: LIBRERIA EJEMPLAR

Tipo Llamada: Clientes Tipo Contacto: Alerta

Comentarios: Se inicia solicitud de subsidio por PNCS, solicitud n° XXXX

Información Contactos Carpeta Cliente

Alertas

Descripción	Fecha Vencimiento	Tipo Actividad	Fecha Creación	Fecha	Agente	Estado
-------------	-------------------	----------------	----------------	-------	--------	--------

Actividades

Tipo Actividad	Fecha Creación	Fecha	Agente	Estado
----------------	----------------	-------	--------	--------

Histórico de contactos del cliente

Cuentas	Fecha	Tipo Contacto	Agente	Persona Contacto	Canal	Medio	Dir	Duración	Oficina Comercial
	22/07/2014 14:56:30	Alta Contrato (Cambio Nombre)	90135			Telefono	entra	13' 52"	CALL CENTER



2) Análisis Técnico - Responsable: OSE – Oficina Plan Nacional de Conexión al Saneamiento – Gerencia de Saneamiento

Descripción: Los técnicos del área PNCS estudian el croquis y el presupuesto presentados por el cliente en la etapa 1 y establecen el costo de la obra intradomiciliaria. Si la información no está clara, el cliente podrá ser visitado por dichos técnicos.

SISTEMA NACIONAL DE CONEXIÓN AL SANEAMIENTO

Obras Sanitarias del Estado

Etapa 2- Análisis Técnico

#Solicitud: 476 MARIA CACERES

Se Visitó: SI Fecha Visita (*): 16/07/14

Observaciones: xcvbxdb

TIPOLOGÍA

Instal. Primaria	TIPO A	20000,00
Instal. Secundaria	(Ninguno)	0,00
Afecta Pavimento	(Ninguno)	VALOR AFECTA PAV. 2500,00 Veces que Afecta 1
Importe Calculado	20000,00	

Presupuesto del Cliente: 12.500,00 **Sugiendo x OSE:** 12500,00

Usuario: JVILLAGRAN Fecha/Hora: 30/07/14 10:31

Botones: Confirmar, Volver, Ver Solicitud, Volver a Etapa Anterior

3) Análisis Socio-Económico - Responsable: Ministerio de Vivienda, Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente – Dirección Nacional de Vivienda

Descripción: Técnicos del Ministerio de Vivienda analizan ingresos, contexto socioeconómico y núcleo familiar del solicitante y definen el monto del subsidio a otorgar en caso de que le corresponda.



SISTEMA NACIONAL DE CONEXIÓN AL SANEAMIENTO

Obras Sanitarias del Estado

Etapa 3 - Análisis Socio-Económico

#Solicitud 435 GERVACIO SOTO

Visita SI Fecha Visita (*) 21/07/2014

Corresponde Subsidio SI Importe (*) 15.000,00 Porcentaje 0,00

Nº Resol. Ministerial (*) 0 Fecha (*) / /

Informe Subsidio

Adjuntar Resolución(*) Adjuntar

Archivo adjuntado correctamente: Manual conexión Saneamiento.doc

Usuario Fecha/Hora / / 00:00

Confirmar Volver Ver Solicitud Volver a Etapa Anterior

4) Citación al cliente – Responsable: OSE – Oficinas Comerciales Operativas

Descripción: Con la resolución de la etapa anterior se le debe citar al cliente para que se presente en una Oficina Comercial a los efectos de notificarlo de la resolución de su solicitud. Esta citación puede ser por vía telefónica o por escrito.



SISTEMA NACIONAL DE CONEXIÓN AL SANEAMIENTO

Obraz Sanitarias del Estado

Etapa 4 - Citación al Cliente

Solicitud 435 GERVACIO SOTO

Cliente Citado el (*) 23/07/14

Comunicado por Teléfono

Confirmar Volver Ver Solicitud Volver a Etapa Anterior

Usuario Fecha/Hora // 00:00

En esta pantalla se debe ingresar la fecha en la que se cita al cliente y el medio escogido para ello. En caso de citar al cliente por escrito, cuando se selecciona el modo “Carta” se habilitará el botón  con el cual es posible emitir e imprimir la carta de citación al cliente.



SISTEMA NACIONAL DE CONEXIÓN AL SANEAMIENTO

Adobe Reader - [aimpetapa4[1].pdf]

Archivo Edición Ver Documento Herramientas Ventana Ayuda

116%

Ayuda

Buscar en Web

Adobe Reader 7.0

CITACIÓN 28/07/14 11:09:24

PLAN DE CONEXIÓN AL SANEAMIENTO

CLIENTE GERVACIO SOTO

DIRECCIÓN Rincón 1563

Estimado Cliente:

Se solicita concurrir a la brevedad a nuestras Oficinas Comerciales, sección Atención Presencial, en el horario de lunes a viernes de 9:30 a 16:00 hs, para notificarle de la resolución por la solicitud iniciada en el marco del Plan de conexión al Saneamiento. A partir de la fecha de recibo se le otorga un plazo de 10 (diez) días hábiles para notificarse.

Entregado el día: / /

POR OSE CLIENTE

5) Notificación al cliente - Responsable: OSE – Oficinas Comerciales Operativas

Descripción: En Oficina Comercial se le notifica al cliente acerca de la resolución de su solicitud y se le entrega una constancia que podrá ser de “SUBSIDIO OTORGADO” ó “RESULTADO DE SOLICITUD DE SUBSIDIO”. El cliente deberá firmar esta constancia y la misma será escaneada por el funcionario de atención presencial para ser adjuntada a la aplicación web.

En esta pantalla, además de emitir la constancia, con el botón , se debe ingresar el tick de “Firmado”.



SISTEMA NACIONAL DE CONEXIÓN AL SANEAMIENTO

Obras Sanitarias del Estado

Etapa 5 - Notificación al Cliente

Solicitud 435 GERVACIO SOTO

Firmado ☒

Corresponde subsidio SI

Imprimir Constancia

Adjuntar Constancia(*) **Adjuntar**

Usuario Fecha/Hora // 00:00

Confirmar **Volver** **Ver Solicitud** **Volver a Etapa Anterior**

SISTEMA NACIONAL DE CONEXIÓN AL SANEAMIENTO

Obras Sanitarias del Estado

Adobe Reader - [aimpetapa5s[1].pdf]

Archivo Edición Ver Documento Herramientas Ventana Ayuda

116% Búsqueda en Web Adobe Reader 7.0

PLAN NACIONAL DE CONEXIÓN AL SANEAMIENTO

28 de julio de 2014

SUBSIDIO OTORGADO

En el marco del Plan Nacional de Conexión a la Red Pública de Saneamiento se ha procesado su solicitud de subsidio, de acuerdo al Convenio Marco firmado entre MVOTMA y OSE con fecha 27/12/11 para la ejecución de dicho plan, y conforme a la Resolución del MVOTMA de fecha 22/07/2014 N° 1564 se le notifica que se accede a otorgarle la suma de \$ 15.000,00 (pesos uruguayos QUINCE MIL).

Este importe será entregado al solicitante de dicho subsidio, Sr/a. GERVACIO SOTO titular del documento de identidad número 3.458.951 - 9, una vez que se haya verificado que la obra de adecuación de la instalación interna de saneamiento fue ejecutada y se encuentra en condiciones de conectar al servicio de saneamiento (red frentista) a la vivienda ubicada en la calle Rincón, número de puerta 1563 entre las calles SANTA LUCÍA y de la localidad de CANELONES del Departamento de SANTA LUCÍA.

1 de 1

Esta constancia debe ser firmada por el cliente y luego será escaneada y adjuntada a la Aplicación web PNCS y guardada en la Carpeta correspondiente al solicitante (Mi PC / O:).

Elaborado por: Grupo de Apoyo
Gerencia Gestión de Clientes y
Centro de Atención Telefónica
Nacional
Fecha: 30/11/2018

Revisado por: Jefe de Atención
Telefónica
Fecha: 30/11/2018

Aprobado por: Gerencia de
Gestión de Clientes
Fecha:



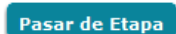
6) Aceptación de propuesta económica - Responsable: OSE – Oficinas Comerciales Operativas

Descripción: Esta etapa consta de 2 momentos distintos para ser resuelta. En una primera instancia, se indica si el cliente está o no de acuerdo con la respuesta a su solicitud de subsidio y la fecha en la que dio esta respuesta. Dependiendo de si el cliente acepta la propuesta económica o no, el trámite continúa de distinta manera. Si el cliente está de acuerdo y acepta la propuesta económica, se guarda la fecha de aceptación y se espera a que la obra sea realizada por el cliente. Luego de ejecutada la obra, el cliente vuelve a presentarse en Oficina Comercial y se retoma la etapa 6 que había quedado en espera. Además se inicia en el SGC el Expediente de Servicio Nuevo de Saneamiento y se ingresa en la Aplicación Web PNCS el nº de Expediente.

a. Cliente está de acuerdo con la propuesta económica:

En este caso, se indicará que SI Acepta Propuesta Económica y la fecha en la que  aceptó.

Con el botón  nos permite dejar esta etapa en espera hasta que el cliente avise que ya culminó la obra.

Cuando el cliente concurre nuevamente a la Oficina a avisar que ya tiene pronta la obra intradomiciliaria se ingresa en el SGC el Expediente de Servicio Nuevo de Saneamiento y se ingresa el nº de Expediente  en la Aplicación web PNCS tal como es requerido. Posteriormente, clickeando el botón  la solicitud pasa a la siguiente etapa.



Si el cliente no está de acuerdo con la resolución del Ministerio (ya sea en el monto subsidiado o en el No otorgamiento del subsidio) puede apelar la misma y solicitar que se revea su solicitud. Para este caso, se prevé que el cliente pueda presentar por escrito sus descargos y por consiguiente el trámite vuelve a la etapa 2. El agente de presencial en esta etapa verifica la aceptación del cliente y si presenta descargos adjunta la nota a la aplicación web. **Esta nota no será tramitada por el SGD sino únicamente por la Aplicación web PNCS.**

b. Cliente no está de acuerdo con la propuesta económica o le fue negada la solicitud de subsidio y presenta descargos:

En este caso, si el cliente desea presentar descargos, deberá presentar una nota por escrito, la cual será adjuntada a la Aplicación web PNCS. En este caso, se indicará que NO Acepta Propuesta Económica y la fecha correspondiente. Luego, se adjuntarán los descargos con el botón



Con el botón **Confirmar** permite pasar de etapa la solicitud, la cual retornará a la Etapa 2 – Análisis Técnico para su revisión y el proceso vuelve a comenzar.



SISTEMA NACIONAL DE CONEXIÓN AL SANEAMIENTO

Obras Sanitarias del Estado

Etapa 6 - Aceptación de Propuesta Económica

Solicitud 435 - GERVACIO SOTO

Acepta Propuesta Económica **NO** (Si el cliente reclama, vuelve a Etapa 2 - Análisis Técnico)

Fecha 28/07/14

Adjuntar descargos del Cliente (*)

Usuario Fecha/hora // 00:00

En este caso la solicitud en la Etapa 2 aparecerá con el siguiente aviso:

SISTEMA NACIONAL DE CONEXIÓN AL SANEAMIENTO

Obras Sanitarias del Estado

Etapa 2 - Análisis Técnico

#Solicitud 308 PEPITO

Se Visitó **NO**

Motivo de no Visita (*) dd

TIPOLOGÍA

Instal. Primaria **TIPO A** 20000,00

Instal. Secundaria **TIPO 1** 8000,00

Afecta Pavimento **Si** VALOR AFECTA PAV. 2500,00 Veces que Afecta **2**

Importe Calculado 32812,00

Presupuesto del Cliente 40.000,00 Sugerido x OSE 30000,00

Motivo Ajuste ddd

Presupuesto Rechazado por Cliente (Etapa 6)

Carta Descargo lapiz3566357

Usuario AZILELIA Fecha/Hora 14/05/14 08:27



7) Verificación de obra realizada – Responsable: OSE – Técnicos / Administrativos / Oficinas Comerciales Operativas

Descripción: Cuando el cliente avisa que la obra intradomiciliaria está lista y los técnicos de OSE la verifican y resuelven la OT correspondiente se ingresa en la aplicación web del Plan el n° de la OT y el visto bueno de la obra.

SISTEMA NACIONAL DE CONEXIÓN AL SANEAMIENTO

Obras Sanitarias del Estado

Etapa 7 - Verificación de Obra Realizada

Solicitud 435 GERVACIO SOTO

Importe a Otorgar 15.000,00

Nro de Expediente en SGC (*) 15646546

Nro de O.T. (*)

Obra intradomiciliaria adecuada No

Usuario Fecha/Hora // 00:00

Confirmar Volver Ver Solicitud Volver a Etapa Anterior

La Orden de Trabajo correspondiente a esta etapa es la primera inspección técnica que se genera dentro del Expediente de Servicio Nuevo de Saneamiento. En el marco de este Plan y a los efectos de inspeccionar si la sanitaria interna es adecuada o no será imprescindible verificar los siguientes aspectos:

- * La NO existencia de pluviales
- * La existencia de sifón en Cámara N° 1
- * Existencia de grasera
- * Pendientes adecuadas
- * Ventilación

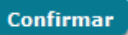


IMPORTANTE: Dado que no existe en el SGC un Expediente específico para las Solicitudes por el Plan Nacional de Conexión al Saneamiento, cuando se dé el Alta de Expediente deberá aclararse en los Comentarios que el mismo es generado por el PNCS y al generar la Orden de Servicio correspondiente también es necesario aclarar: “Inspección técnica por PNCS. Verificar sanitaria interna”.

En esta etapa se debe ingresar:

- ✓ El n° de la OT que verificó la instalación interna
- ✓ El resultado de la OT indicando si la misma es adecuada o no.

a. Obra no adecuada:

En caso que el informe de la OT indique que la obra intradomiciliaria no es adecuada para conectarlo a la red de saneamiento aun, se deberá seleccionar NO en el campo “Obra intradomiciliaria adecuada”. Luego al clicar  , la solicitud queda en esta etapa a la espera de que el cliente haga las correcciones y adecuaciones necesarias en la obra. Cuando el cliente avise que su obra ya está adecuada se sustituirá el n° de OT por la nueva, si corresponde y se ingresará el informe.

b. Obra adecuada:

En caso que el informe de la OT indique que la obra intradomiciliaria es adecuada para conectarlo a la red de saneamiento, se deberá seleccionar SI en el campo “Obra intradomiciliaria adecuada”. Luego al clicar  , la solicitud pasa a la siguiente etapa.



8) Generación de documento en SAP - Responsable: OSE – Administrativos / Oficinas Comerciales Operativas

Descripción: Se genera en SAP el documento mediante el cual se podrá ordenar el pago del subsidio otorgado al cliente.

En esta etapa se ingresará el nº de documento generado en SAP para el pago del subsidio. Posteriormente, con el botón **Confirmar** la solicitud pasa a la siguiente etapa.

9) Ordenar el pago - Responsable: OSE – Gerencias y Sub Gerencias Comerciales Operativas Regionales

Descripción: En la Aplicación Web PNCS se ingresará el tick autorizando el pago del subsidio por parte de los Ordenadores correspondientes en cada Región.

Con el botón **Confirmar** se pasa a la siguiente etapa.



**SISTEMA NACIONAL DE CONEXIÓN AL SANEAMIENTO**

SalirAyuda

Obras Sanitarias del Estado

► Administración

► Presupuestales

▼ Consultas

Solicitud - Etapas

▼ Solicitudes

1.- Registro de Solicitud

2.- Análisis Técnico

3.- Análisis SocioEconómico

4.- Citación al Cliente

5.- Notificación al Cliente

6.- Aceptación de Propuesta Económica

7.- Verificación de Obra Realizada

8.- Generación de Documento en SAP

Etapla 9 - Ordenar el Pago

Solicitud435 GERVACIO SOTO

Importe a otorgar15.000,00

Se autoriza el pago☒ Ordenar Pago

Nro.de Documento en SAP165465

Usuario Fecha/Hora // 00:00

Confirmar

Volver

Ver Solicitud

Volver a Etapa Anterior



10) Intervenir el pago – Responsable: OSE – Sub Gerencias Administrativas Regionales

Descripción: En SAP el Contador Delegado (Subgerente Administrativo de Región) interviene el pago y luego le da trámite a la solicitud en la aplicación web. Si el pago es intervenido sin observaciones, entonces en Gasto intervenido se selecciona Si y con el botón **Pasar de Etapa** pasa a la siguiente etapa.

Si el pago es observado en SAP, entonces en Gasto intervenido se selecciona No y se despliega la leyenda “Observado en SAP, para evaluar reiteración por Ordenador”. Se debe clicar el botón **Confirmar** y el trámite queda en espera hasta que en SAP lo gestione el Ordenador.

Luego cuando se efectúa la intervención por parte del Contador Delegado en SAP, se retoma esta etapa, se clickea en Gasto intervenido por Reiteración y al clicar

Pasar de Etapa pasa a la siguiente etapa.



SISTEMA NACIONAL DE CONEXIÓN AL SANEAMIENTO

Obras Sanitarias del Estado

Etapa 10 - Intervenir el Pago

Solicitud 435 GERVACIO SOTO

Importe a Otorgar 15,000.00

Nro. Documento en SAP 165465

Gasto Intervenido **No**

Observado en SAP, para evaluar reiteración por Ordenador

Gasto Intervenido por Reiteración ☐

Usuario Fecha/Hora // 00:00

Confirmar **Pasar Etapa** **Volver** **Ver Solicitud** **Volver a Etapa Anterior**

11) Autorización financiera – Responsable: OSE – Gerencia Financiero Contable

Descripción: La Gerencia Financiero Contable autoriza el pago del subsidio y distribuye el dinero asignado a cada cliente. En la aplicación se registra el nombre de la propuesta de pago y la fecha en que el dinero estará disponible en la localidad correspondiente.

SISTEMA NACIONAL DE CONEXIÓN AL SANEAMIENTO

Obras Sanitarias del Estado

Etapa 11 - Autorización Financiera

Solicitud 435 GERVACIO SOTO

Importe a Otorgar 15,000.00

Nro. Documento en SAP 165465

Nombre de Propuesta de Pago(*) Gervacio Soto

Fecha disponible para Pago (*) 28/07/2014

Usuario Fecha/Hora // 00:00

Confirmar **Volver** **Ver Solicitud** **Volver a Etapa Anterior**



12) Segunda citación a cliente – Responsable: OSE – Oficinas Comerciales Operativas

Descripción: Se cita al cliente por escrito o telefónicamente para que concurra al lugar de cobro del subsidio (cajas administrativas de la localidad/departamento) a modo de efectivizar el pago del mismo y firmar Contrato de Servicio de Saneamiento.

En esta pantalla se debe ingresar la fecha en la que se cita al cliente y el medio escogido para ello. En caso de citar al cliente por escrito, cuando se selecciona el modo “Carta” se habilitará el botón  con el cual es posible emitir e imprimir la carta de citación al cliente.

Al clickear el botón **Confirmar** la solicitud quedará en esta etapa hasta que el cliente se presente en Oficina Comercial a firmar el Contrato de Servicio de Saneamiento y hacer efectivo el cobro del subsidio.

Cuando el cliente se presenta, luego de firmar el Contrato de Servicio en el SGC se retomará la Etapa 12 en la cual se debe ingresar el N° de Contrato en la Aplicación



Web PNCS y pasar la solicitud a la siguiente etapa con el botón **Pasar de Etapa** para el pago del subsidio.

COPIA CONTROLADA



13) Pago de Subsidios – Responsable: OSE – Cajas Administrativas y Oficinas Comerciales Operativas

Descripción: Se deberá recepcionar al cliente para abonarle la suma correspondiente. El cliente firmará un recibo de pago el cual será escaneado y adjuntado en la aplicación web.

Luego de que el cliente cobra el subsidio en la Caja Administrativa, deberá pasar por Atención Presencial a presentar el recibo de cobro para que el mismo sea escaneado y adjuntado en la Aplicación Web PNCS. Al haber adjuntado el recibo se podrá pasar de etapa la Solicitud con el botón **Confirmar**.

14) Cierre del Trámite – Responsable: OSE – Oficinas Comerciales Operativas

Descripción: Cuando se resuelve la OT de conexión correspondiente en el SGC, se ingresa en la Aplicación Web PNCS el n° de la OT y se cierra el trámite con el botón **Confirmar**.



SISTEMA NACIONAL DE CONEXIÓN AL SANEAMIENTO

Obras Sanitarias del Estado

Etapa 14 - Cierre del Trámite

Solicitud 349 MARIA PEREZ

Nro. O.T. de Conexión RESUELTA (*) 1245211

Usuario Fecha/Hora // 00:00

Confirmar Volver Ver Solicitud Volver a Etapa Anterior

CONSULTAS Y SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES

SISTEMA NACIONAL DE CONEXIÓN AL SANEAMIENTO

Obras Sanitarias del Estado

Ver Solicitudes

Fecha Solicitud Departamento Localidad Estado Padrón Cuenta CI Solicitante

0 ARTIGAS ARTIGAS En Trámite 0 0

#Solicitud	Fecha Inicio	CI Solicitante	Departamento	Localidad	Padron	Cuenta
420	21/07/2014	8.877.666	ARTIGAS	ARTIGAS	45435	3242343
319	28/04/2014	1.312.121	ARTIGAS	ARTIGAS	2222	2222

En la pestaña “**Consultas**” pueden visualizarse todas las Solicitudes de Subsidio en curso. Dado que los filtros están asociados a los usuarios del sistema, aparecerán por defecto las Solicitudes “En trámite” correspondientes a la localidad/departamento al cual pertenece el usuario.

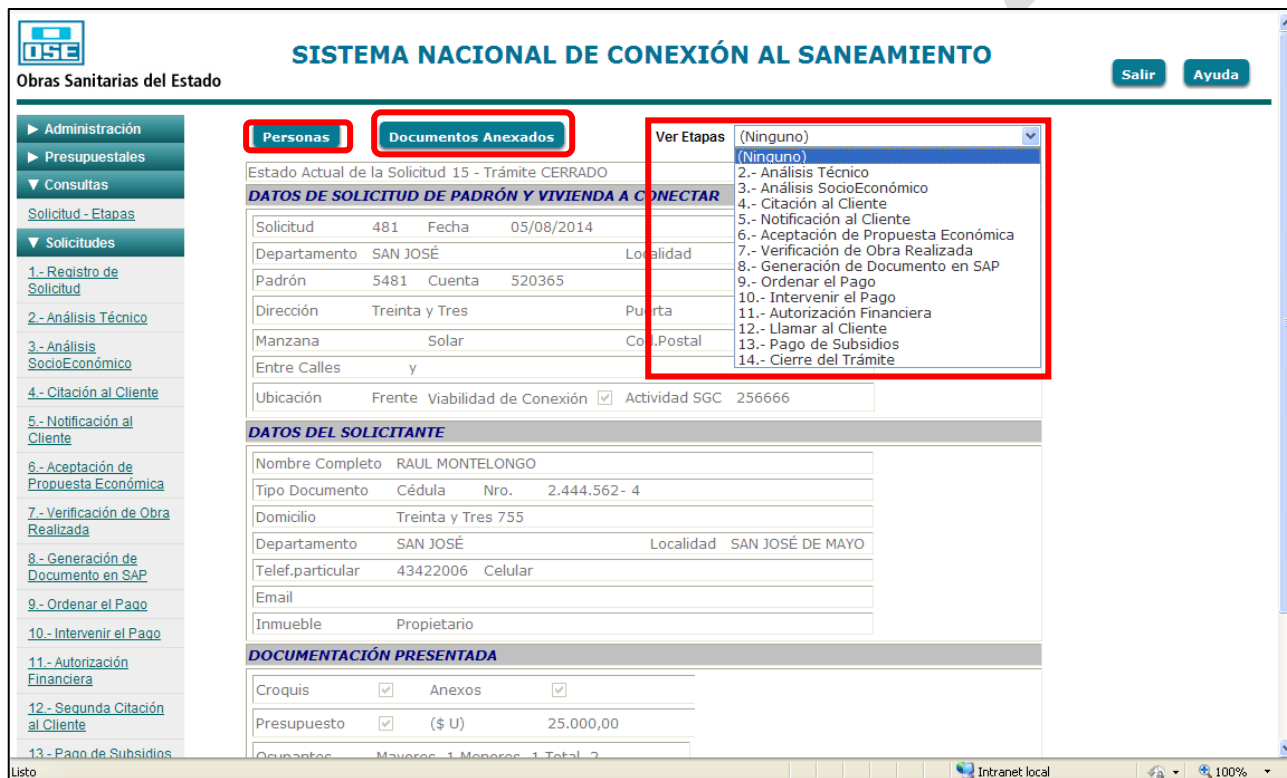
Los criterios de búsqueda que podrán utilizarse son los siguientes:

- ☞ Fecha
- ☞ N° de solicitud
- ☞ Departamento



- ☞ Localidad
- ☞ Estado de la solicitud (En trámite, Cerradas, Anuladas)
- ☞ N° de padrón
- ☞ N° de cuenta
- ☞ N° de documento de identidad del solicitante

Al ingresar en el símbolo  nos permite visualizar la solicitud y se mostrará la siguiente pantalla:



En ella aparecen todos los datos de la solicitud y accediendo en los botones **Personas** y **Documentos Anexados** se mostrarán los datos correspondientes a los integrantes e ingresos del núcleo familiar y los archivos adjuntos respectivamente.

Además, en la lista desplegable de “Ver etapas” se podrán ver las etapas por las que fue pasando la Solicitud.

Al momento de gestionar las solicitudes, si necesitamos conocer las Solicitudes pendientes para una Etapa específica, accedemos directamente a la Etapa que tenemos que gestionar y se desplegarán todas las solicitudes pendientes en esa Etapa como se muestra a continuación:

Elaborado por: Grupo de Apoyo
Gerencia Gestión de Clientes y
Centro de Atención Telefónica
Nacional
Fecha: 30/11/2018

Revisado por: Jefe de Atención
Telefónica
Fecha: 30/11/2018

Aprobado por: Gerencia de
Gestión de Clientes
Fecha:



SISTEMA NACIONAL DE CONEXIÓN AL SANEAMIENTO

Obra Sanitarias del Estado

Administración

Presupuestales

Consultas

Solicitud - Etapas

Solicitudes

1 - Registro de Solicitud

2 - Análisis Técnico

3 - Análisis SocioEconómico

4 - Citación al Cliente

5 - Notificación al

Etapa 4 - Citación al Cliente

Fecha

Solicitud

Departamento

Localidad

Padrón

Cuenta

CI Solicitante

0

(Ninguno)

(Ninguno)

0

0

		Solicitud	Fecha Inicio	Departamento	Localidad	Padrón	Cuenta	Dirección	Puerta	CI Solicitante	Días en Etapa
		351	08/05/2014	COLONIA	ROSARIO	2344234	2342342	dfsdfsdf		4.252.721	7
		378	15/05/2014	SORIANO	CARDONA	9845	52687954	artigas	563	9.697.891	0
		415	10/07/2014	PAYSANDÚ	GUICHÓN	27735	64864684	Magariños Cervantes 1509		4.654.593	14
		427	24/07/2014	CERRO LARGO	MELO	1234	123456	CARLOS ROXLO		134.567	13
		475	30/07/2014	ARTIGAS	BELLA UNIÓN	1308	13081308	artigas	1308	5.238.790	7

Con los filtros de búsqueda podemos reducir los resultados para gestionar las solicitudes que corresponden, por ejemplo, a la localidad en la que estamos trabajando.

❖ ACTIVIDAD EN EL SGC

Todas aquellas consultas y/o Reclamos que ingresen por los canales presencial o telefónico y que no puedan ser evacuados en el momento de la atención serán ingresados al SGC como una Actividad dentro del **Grupo "Reclamaciones de Atención al Cliente y Contratos" Actividad: "Reclamos/Consultas Solicitud Subsidio PNCS"** la misma será gestionada por el Referente de cada Región. Se prevé que dentro de la Actividad se pueda definir la acción de Comunicación de Salida para dar respuesta al cliente acerca de su consulta / reclamo.

CONSULTA EN EL SGC

Cuando la consulta / reclamo del cliente pueda ser evacuada en el momento de la atención será ingresada por el **Tipo de Llamada: Consulta Saneamiento, Tipo de Contacto: Consulta Plan de Saneamiento**.



GUÍA PARA LA CONSULTA Y EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS, CONSTANCIAS Y DOCUMENTOS DE SANEAMIENTO – LEY 18.840

1) CLIENTE CONSULTA SI ESTÁ O NO OBLIGADO A CONECTARSE AL SANEAMIENTO

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

Operativa SGC: Menú / Contactos Cliente / Registro Contactos / Tipo Llamada: Reclamaciones / Tipo contacto: Alta Reclamación / Grupo: Reclamaciones de Atención al Cliente y Contratos / Tipo Actividad: Obligatoriedad de Conexión al Saneamiento – Ley 18.840 / Guardar.

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

Operativa SGC: Menú / Gestión Actividades / Gestión de Actividades / Búsqueda por actividad o por cliente / Ok / Definir Acción / Generar Orden de Servicio / IN INSPECCIÓN OBLIGAT. LEY 18.840 / Ok

La generación de esta OT podrá no ser necesaria siempre y cuando se cuente con la información suficiente para dar respuesta a la solicitud y debe ingresarse el comentario en la actividad.

Operativa SGC: Menú / Gestión Actividades / Gestión de Actividades / Búsqueda por actividad o por cliente / Ok / Definir Acción / Comentarios / Guardar

Resolución de la Actividad:

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

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



Operativa SGC: Menú / Gestión Actividades / Gestión de Actividades / Búsqueda por actividad o por cliente / Ok / Definir Acción / Comunicar Obligatoriedad Conexión al Saneamiento / Tipo llamada: Comunicación de Salida / Tipo contacto: Comunicación de Obligatoriedad Ley 18840 / Guardar.

Al momento de llamar al cliente deberá resolverse la Comunicación de Salida informando al cliente acerca de la resolución de la actividad y comunicando la obligatoriedad de conexión al saneamiento y que para el cumplimiento de la ley debe iniciar un Expediente de Servicio Nuevo de Saneamiento.

Operativa SGC: Menú / Contactos Cliente / Pool Comunicaciones Salida / Búsqueda por Oficina Comercial y/o Agente / Resolver / Procedente o Improcedente.

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

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

Operativa SGC: Menú / Gestión Actividades / Gestión de Actividades / Búsqueda por actividad o por cliente / Ok / Definir Acción / Comunicar No Obligatoriedad Conexión al Saneamiento / Tipo llamada: Comunicación de Salida / Tipo contacto: Comunicar No Obligatoriedad Ley 18840 / Guardar.

Al momento de llamar al cliente deberá resolverse la Comunicación de Salida informando al cliente acerca de la resolución de la actividad y comunicando la no obligatoriedad de conexión al saneamiento e informándole que podrá concurrir a la Oficina Comercial correspondiente para hacerle entrega del Certificado en el cual consta esta información.

Operativa SGC: Menú / Contactos Cliente / Pool Comunicaciones Salida / Búsqueda por Oficina Comercial y/o Agente / Resolver / Procedente o Improcedente.

2) CERTIFICADO DE NO OBLIGATORIEDAD DE CONEXIÓN AL SANEAMIENTO

Elaborado por: Grupo de Apoyo
Gerencia Gestión de Clientes y
Centro de Atención Telefónica
Nacional
Fecha: 30/11/2018

Revisado por: Jefe de Atención
Telefónica
Fecha: 30/11/2018

Aprobado por: Gerencia de
Gestión de Clientes
Fecha:



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

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

Dicho certificado deberá acreditar:

(...)

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

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

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

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

Operativa SGC: Menú / Contactos Cliente / Registro Contactos / Tipo llamada: Saneamiento / Tipo Contacto: Entrega de Constancia No Obligat. Ley 18.840 / Vista previa.



CONSTANCIA LEY N° 18.840				
DEPARTAMENTO		LOCALIDAD		FECHA
DATOS DEL SUMINISTRO:				
Calle			N° de puerta	Apto.
Entre calles			y	
Padrón	Manzana	Solar	Nombre de la vivienda	
Departamento		Localidad/Ciudad		Código postal

A solicitud de parte interesada, _____, documento de identidad _____, con domicilio en _____, se hace constar que al día de la FECHA el inmueble identificado NO se encuentra obligado a conectarse a la red pública de saneamiento de acuerdo a las previsiones de la Ley N° 18.840 de fecha 23 de noviembre de 2011.

La presente constancia mantiene su vigencia por un año desde la fecha de expedición, salvo que se habiliten obras nuevas publicadas de acuerdo a la Ley N° 18.840 y su Decreto Reglamentario.

_____	_____	_____
JEFATURA COMERCIAL OPERATIVO	ACLARACION DE FIRMA	NRO. FUNCIONARIO/A

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

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

Operativa SGC: Menú / Contactos Cliente / Registro Contactos / Tipo llamada: Expedientes / Tipo Contacto: Alta de Expediente.

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



Operativa SGC: Seguimiento de Expediente (desde dentro del expediente o por Tipo llamada: Expedientes Tipo contacto: Seguimiento de Expediente) / Opciones / Datos generales / Imprimir constancia (declaración jurada) – Imprimir solicitud (Alta de Expediente).

COPIA CONTROLADA



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

Operativa SGC: Menú / Contactos Cliente / Registro Contactos / Tipo llamada: Facturas/Recibos/Cobros / Tipo Contacto: Facturación a cuenta / Añadir cargos / Cargo: Timbre profesional / Ok / Seleccionar Puesta al cobro (Inmediata / En ciclo) / Ok.

4) CONSTANCIA DE INICIO DE EXPEDIENTE

Ley 18.840 Artículo n° 5:

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

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

Operativa SGC: Menú / Contactos Cliente / Registro Contactos / Tipo llamada: Saneamiento / Tipo Contacto: Certificado Inicio Expediente (Art. 5) / Vista previa.



CERTIFICADO - Ley N° 18.840 Artículo 5

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

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

JEFATURA COMERCIAL OPERATIVO

ACLARACION DE FIRMA

NRO. FUNCIONARIO/A

5) CERTIFICADO DE CONEXIÓN EN GESTIÓN

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

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

Operativa SGC: Menú / Contactos Cliente / Registro Contactos / Tipo llamada: Saneamiento / Tipo Contacto: Certificado Exp. en Gestión (Art.15) / Vista previa.



CERTIFICADO CONEXIÓN SANEAMIENTO
Artículo 15 Ley N° 18.840

DEPARTAMENTO

LOCALIDAD

FECHA

--	--	--

DATOS DEL SUMINISTRO:

Calle

N° de puerta

Apto.

Entre calles

y

Padrón

Manzana

Solar

Nombre de la vivienda

Departamento

Localidad/Ciudad

Código postal

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

JEFATURA COMERCIAL OPERATIVO

ACLARACION DE FIRMA

N° FUNCIONARIO/A



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

Ley 18440 Artículo n° 15 Literal A):

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

Dicho certificado deberá acreditar:

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

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

Operativa SGC: Menú / Contactos Cliente / Registro Contactos / Tipo llamada: Reclamaciones / Tipo contacto: Alta Reclamación / Grupo: Reclamaciones de Atención al Cliente y Contratos / Tipo Actividad: Obligatoriedad de Conexión al Saneamiento – Ley 18.840 / Guardar / Definir Acción / Generar Orden de Servicio / IN INSPECCIÓN OBLIGAT. LEY 18.840 / Ok.

Resolución de la Actividad:

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

Operativa SGC: Menú / Gestión Actividades / Gestión de Actividades / Búsqueda por actividad o por cliente / Ok / Definir Acción / Comunicar Certificado Conex. Saneamiento Art. 15 Ley Nro. 18.840 / Tipo llamada: Comunicación de Salida / Tipo contacto: Comunicar Certificado Conex. Saneamiento Art. 15 Ley Nro. 18.840 / Guardar.

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



Operativa SGC: Menú / Contactos Cliente / Pool Comunicaciones Salida / Búsqueda por Oficina Comercial y/o Agente / Resolver / Procedente o Improcedente.

Entrega del Certificado:

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

Operativa SGC: Menú / Contactos Cliente / Registro Contactos / Tipo llamada: Saneamiento / Tipo Contacto: Certificado Conex. Saneamiento Art. 15 Ley Nro. 18.840 / Vista previa.

CERTIFICADO CONEXIÓN SANEAMIENTO								
Artículo 15 Ley N° 18.840								
			FECHA		<table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table>			
DEPARTAMENTO		LOCALIDAD						
DATOS DEL SUMINISTRO:								
Calle		N° de puerta		Apto.				
Entre calles		y						
Padrón	Manzana	Solar	Nombre de la vivienda					
Departamento		Localidad/Ciudad		Código postal				
A solicitud de parte interesada, _____, documento de identidad _____, con domicilio en _____, se hace constar que al día de la fecha el inmueble identificado posee conexión a la red pública de saneamiento de acuerdo a las previsiones de la Ley N° 18.840 de fecha 23 de noviembre de 2011.								
_____ JEFATURA COMERCIAL OPERATIVO		_____ ACLARACION DE FIRMA		_____ NRO. FUNCIONARIO/A				



7. REGISTRO DE REVISIONES

VERSIÓN	FECHA	DETALLE
02	18/10/2012	Se agregaron los puntos 4.6 Llamados a la Guardia Operativa en Montevideo y 4.7 Llamados a la Guardia Operativa en el Interior en las páginas 68 a 70.
03	25/04/2013	Se agrega cuadro con los requisitos de más de una unidad habitacional en el punto 4.1.11.1 páginas 15 y 16.
04	24/06/2013	Se cambia la cantidad de cuotas por convenios telefónicos y se realiza descripción más detallada de la generación de Avisos de Cortes en el punto 4.3.3 páginas 42 a 49.
05	27/09/2013	Se mejoró índice y numeración en las páginas 2 y 3. Se agregó información para el tratamiento de S/D cortados por falta de pago en el punto 4 página 7. Se agregó punto 4.1.11 Documentación Requerida para Trámites en las páginas 14 a 19. Se agregaron aclaraciones en el punto 4.2 Ingreso de Reclamos Comerciales página 20. Se actualizó la tabla de Tipos de Actividades en el punto 4.2 páginas 21 a 26. Se actualizó punto 4.2.1 Solicitud de Inspección que aplica sólo para Call Center OSE en la página 27. Se agregaron aclaraciones en la introducción de Trámites Comerciales punto 4.3 página 39. Se actualizó punto 4.3.2 Elección de Fecha de Vencimiento de la Factura página 40. Se agregaron aclaraciones y se cambian condiciones para poder ingresar un Contrato Telefónico en el punto 4.3.4 página 50 y 51. Se actualiza el punto 4.3.5 Solicitud de Constancia de Deuda páginas 54 y 55. Se actualiza el punto 4.3.6 Cliente Informa que tiene el Nicho pronto en virtud del cambio de nombre de la actividad a ingresar en el SGC y se agregan aclaraciones e ilustraciones con medidas de nichos en las páginas 55 a 57. Se actualiza el punto 4.3.8 Agenda con los locales comerciales en los cuales la misma está en funcionamiento en las páginas 57 y 58. Se agregan aclaraciones generales en el punto 4.4 Ingreso de Reclamos Operativos páginas 60 y 61. Se cambia procedimiento de Reiteración de Reclamos Operativos en el punto 4.4.6 páginas 63 y 64 Se agrega punto 4.5 Comunicaciones de Salida en las páginas 65 a 67.
06	04/09/2014	Se agrega punto 4.1.5 Consultas por Solicitud de Subsidio por el Plan Nacional de Conexión al Saneamiento en las páginas 8 y 9.



		Se actualiza punto 4.1.12.1 literal a) página 15. Se actualiza n° de RD vigente de exoneración costo conexión al saneamiento en punto 4.1.12.2 Servicio Nuevo Saneamiento página 17. Se actualizan costos de Ensayo de Medidor en el punto 4.1.12.3 Solicitud de Ensayo de Medidor a pedido del cliente página 19. Se agrega Actividad Reclamos/Consultas Solicitud Subsidio PNCS en el punto 4.2 página 21. Se actualiza imagen de panel Detalle de Lecturas en Actividad Denuncia de Toma página 23. Se actualiza imagen de factura en la página 35. Se actualiza costo por cambio de fecha de vencimiento en el punto 4.3.2 Elección de fecha de vencimiento de factura literal b) página 42. Se actualizan Aclaraciones del punto 4.3.3 Convenios Telefónicos del literal d) página 50. Se actualiza punto 4.7 Llamados a la Guardia Operativa en el Interior página 71. Se actualiza procedimiento a utilizar en el punto 4.3.6 Cliente informa que tiene el Nicho Pronto, página 57. Se agrega Capítulo Anexos página 74.
08	10/01/2018	Se actualizan tablas con tipologías de actividades en el punto 4.2 Se agrega link a app Adhesiones al envío de facturas por correo electrónico en el punto 4.3.2 Se actualizan tomas de pantalla del SGC. Se modifican condiciones para generación de Aviso de corte en punto 4.3.4 Se sustituye Anexo Guía para la Consulta y Expedición de Certificados, Constancias y Documentos de Saneamiento – Ley 18.840