

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0090	GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 1
	Instrucción de Procedimiento: Modificación de Datos del Contrato.		

1. INTRODUCCION

1.a Descripción

Este procedimiento describe la operativa a seguir para la atención y tratamiento de modificaciones del contrato, debido a la modificación de algunas de las características existentes del suministro (potencia, tipo de conexión, tipo de tensión) o del contenido (periodicidad de lectura, etc.).

Los cambios en las características del suministro que implican modificaciones del contrato deben ser inspeccionados por ANDE para dar la factibilidad del servicio, previo a realizar las modificaciones de contrato, caso estas requieran.

1.b Responsabilidades

- **Atención al Cliente:** Dpto. Atención al Cliente y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional.
 - Ingresar datos en el sistema para efectuar las modificaciones del Contrato.
- **Centro Técnico Comercial:** Dpto. Centro Técnico Comercial y/o Encargado del Centro Técnico Comercial Agencia Regional.
 - Programar y ejecutar las Ordenes de Trabajos (O/T's).

1.c Referencias

Manuales

Manual del Usuario del Open S.G.C. Contrato.

Procedimientos

Factibilidad de Suministro.

Documentos

- Contrato.
- Factura por Cargos Varios o factura Contado.

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
------------------------------------	--------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC -
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0090	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 2
	Instrucción de Procedimiento: Modificación de Datos del Contrato.		

2. OPERATIVA

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Atención al Cliente	<p>Recibir del cliente la solicitud de modificación de datos del contrato.</p> <p>Nota: Solamente el titular del contrato estará autorizado para solicitar modificaciones de algunas características del servicio, por lo que deberá identificarse adecuadamente, mediante su documento de identidad.</p>	
20	Atención al Cliente	<p>Verificar si las modificaciones del contrato se refieren a cambios en las características del suministro:</p> <p>a) Si se refieren a las características del suministro, pasar a la acción 30.</p> <p>b) Si no se refieren a las características del suministro, sino a la relación contractual. Pasar a la acción 50.</p>	
30	Atención al Cliente	<p>Verificar los datos solicitados, si corresponde la apertura de un expediente.</p> <p>a) Si corresponde, pasar a la acción 40.</p> <p>b) No corresponde, pasar a la acción 50.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por aumento de la potencia declarada, si este supera los 30 kW abrir expediente de consulta previa 30 kW BT o MT si corresponde. PA0380CP y/o PA0380SE - Cambio de tipo de tensión (trifasicación), y la red de baja tensión es monofasica abrir expediente de Trifasicación de las Líneas. PA0380CP y/o PA0380SE 	
40	Atención al Cliente	Realizar el seguimiento según procedimiento de Factibilidad de Suministro.	PA0380CP y/o PA0380SE
50	Atención al Cliente	Seleccionar la opción Contratos y luego Modificación del menú de Atención al Cliente e identificar el servicio ingresando el NIS o dirección.	G. de O.

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
-----------------------------	--------	---

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC -
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0090	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 3
	Instrucción de Procedimiento: Modificación de Datos del Contrato.		

60	Atención al Cliente	Ingresar los nuevos datos. Nota: El sistema controla que los datos del suministro concuerden con los datos ingresados para modificar datos del suministro.	G. de O.
70	Atención al Cliente	Verificar si los datos ingresados implican cambios en la Garantía Consumo y Tasa de Conexión (KPL): a) Implican cambios en la garantía y KPL, pasar a la acción 80. b) No implican cambios en la garantía y KPL, pasar a la acción 130.	
80	Atención al Cliente	Recalcular la garantía de consumo y la tasa de conexión. Nota: Una vez seleccionando la forma de pago (contado o cargo vario), el sistema los calcula automáticamente al presionar la opción de cálculo.	G. de O.
90	Atención al Cliente	Comunicar al cliente el importe y la forma de pago por concepto de Diferencia de Garantía de Consumo y Tasa de Conexión en caso que corresponda. a) Si el cliente no acepta pagar la diferencia. Pasar a la acción 100. b) Si el cliente acepta abonar la diferencia en el momento. Pasar a la acción 110. c) Si el cliente solicita abonar la diferencia en las próximas facturaciones de energía. Pasar a la acción 120. Nota: Cabe aclarar que por política de la empresa no se calcula los derechos de garantía de consumo y tasa de conexión cuando la modificación se refiere a una reducción de carga (potencia contratada).	G. de O.
100	Atención al Cliente	Cancelar la operación. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
------------------------------------	--------	--

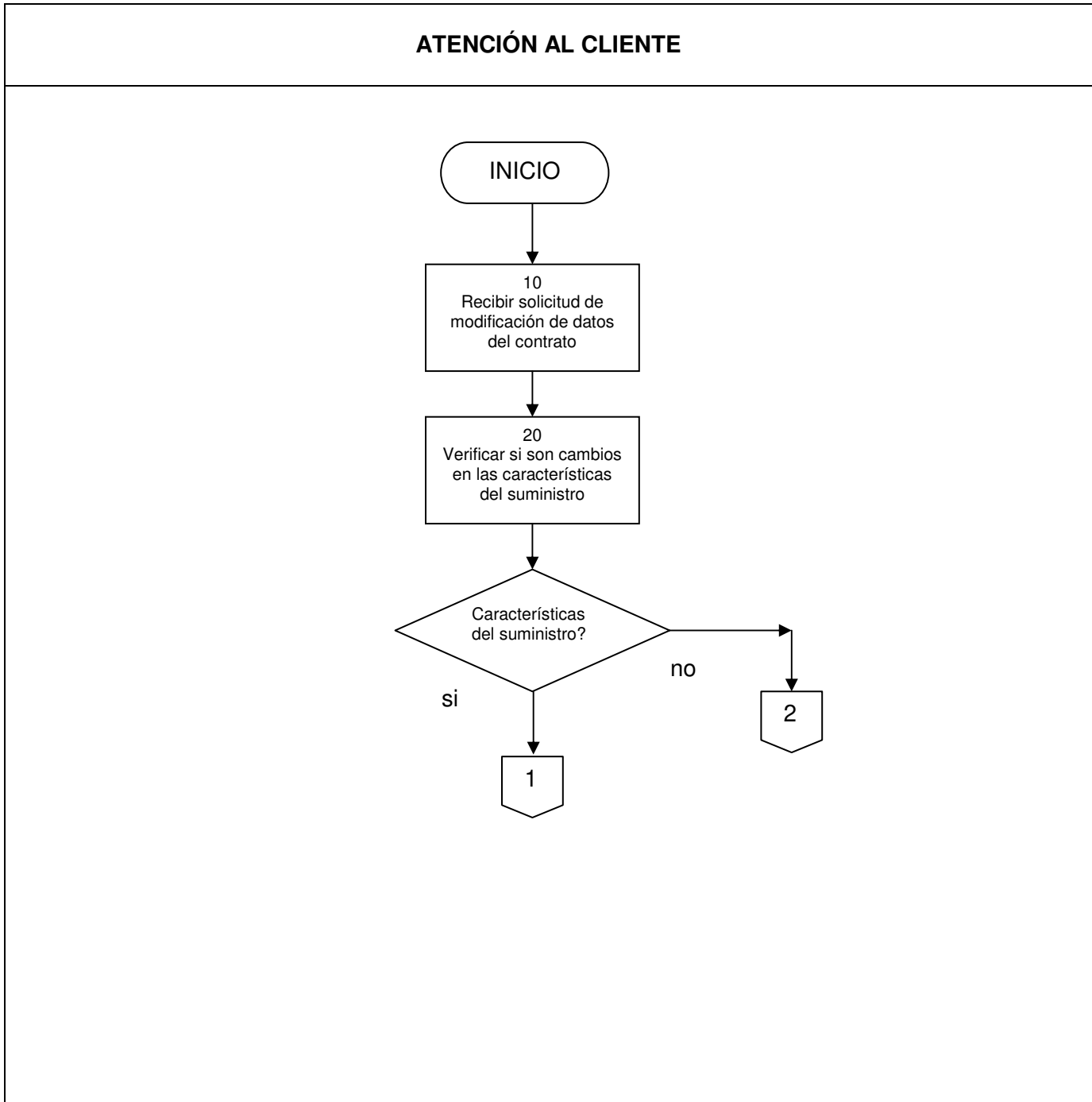
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0090	GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 4
	Instrucción de Procedimiento: Modificación de Datos del Contrato.		

110	Atención al Cliente	Imprimir la factura de la garantía de consumo y tasa de conexión y entregarla al cliente para su pago en Caja Pasar a la acción 130.	
120	Atención al Cliente	Imprimir el Contrato, con las modificaciones, en original y en copia. Nota: Si el cliente decidió pagar la diferencia de garantía y KPL en la siguiente facturación, en el contrato se imprimirá automáticamente que el pago se realizará en la factura siguiente.	G. de O.
130	Atención al Cliente	Solicitar firma del cliente en dos ejemplares del contrato, y entregarle un ejemplar al mismo.	
140		Archivar el contrato con la documentación aportada por el cliente. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
------------------------------------	---------------	--

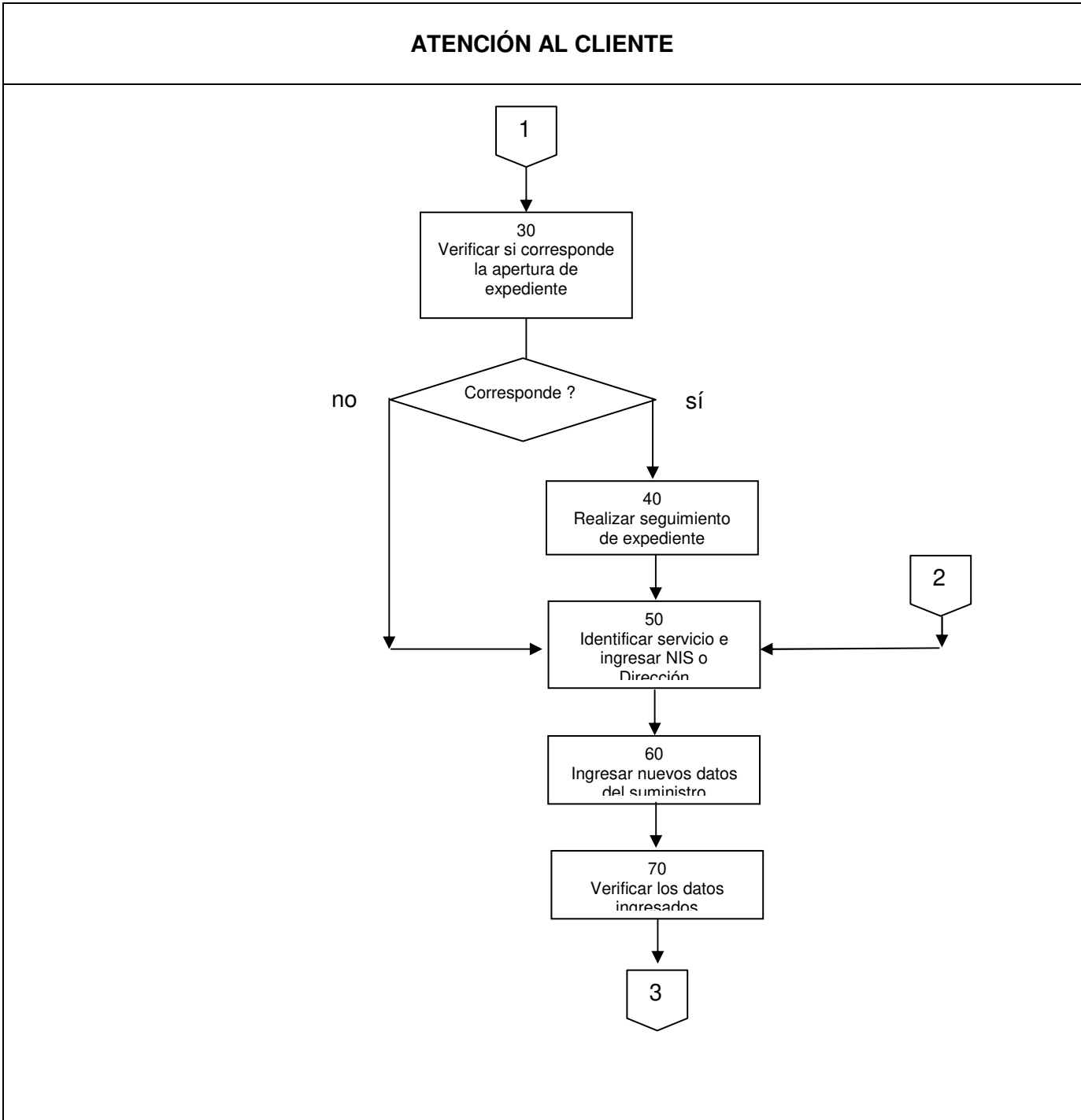
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC -
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0090	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 5
	Instrucción de Procedimiento: Modificación de Datos del Contrato.		

3. FLUJOGRAMA



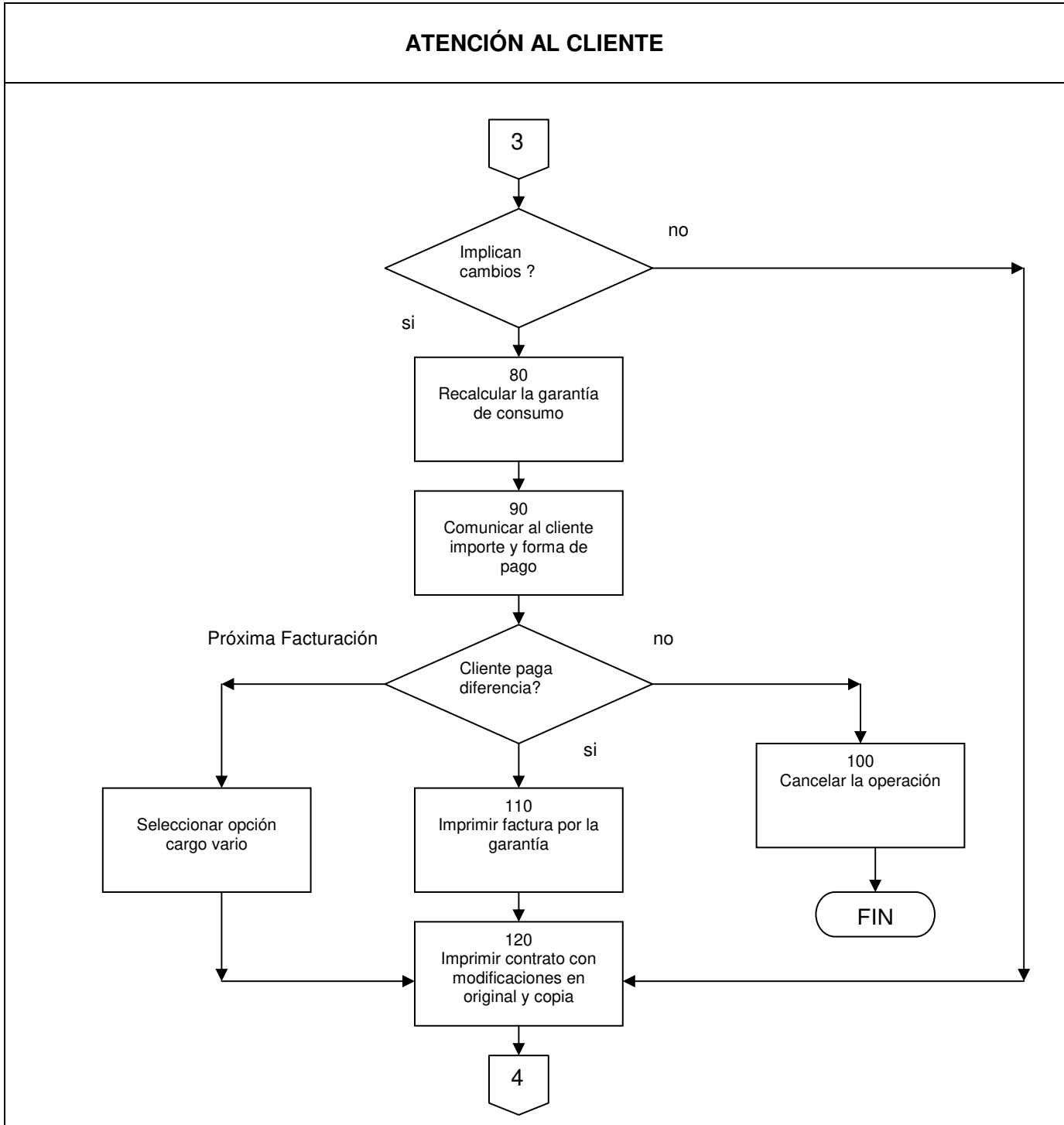
FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
-----------------------------	--------	---

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0090	GC - Resolución P/Nº: 19832
	Instrucción de Procedimiento: Modificación de Datos del Contrato.		Fecha: 14/06/2004
			Página: 6



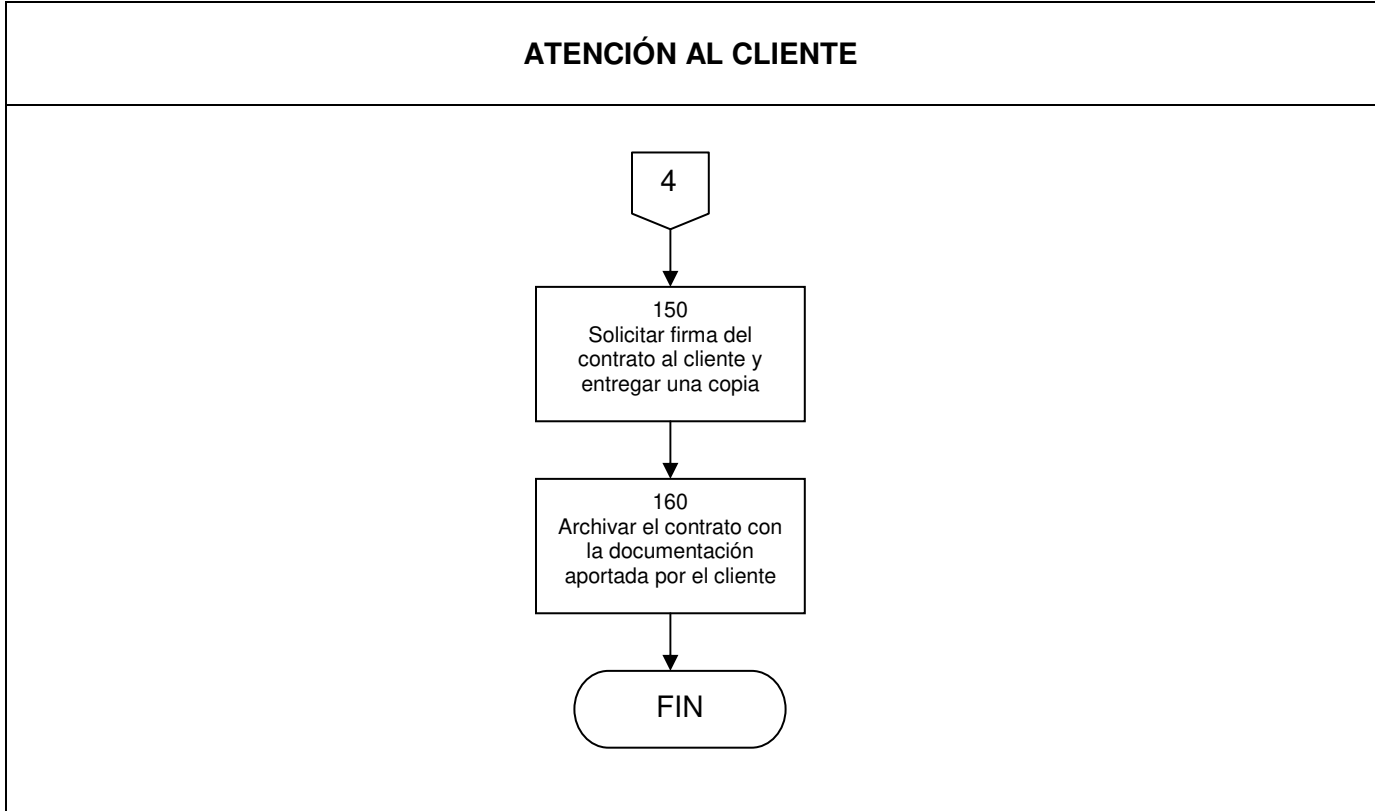
FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
------------------------------------	---------------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC -
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0090	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 7
Instrucción de Procedimiento: Modificación de Datos del Contrato.			



FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
------------------------------------	--------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0090	GC - Resolución P/Nº: 19832
	Instrucción de Procedimiento: Modificación de Datos del Contrato.		Fecha: 14/06/2004 Página: 8



FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
------------------------------------	---------------	--