

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 01 GC-ADC
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0480	Interno: GC/ADC/97/2012
	Instrucción de Procedimiento: Medidor Robado		Página: 1

1. INTRODUCCION

1.a Descripción

Este procedimiento describe la operativa a seguir para la atención y el tratamiento de los casos de hurtos o robos de medidores de energía eléctrica de suministros en situación correcta, denunciados e informados por los clientes titulares de los mismos.

1.b Responsabilidades

- **Atención al Cliente:** Dpto. Atención al Cliente y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional.
 - Recibir el Expediente junto con Transcripción del Acta original de la Denuncia Policial, y verificar las documentaciones presentadas.
 - De ser correcta la denuncia, procesar e ingresar los datos en el sistema para iniciar los procedimientos de regularización del suministro y reposición del servicio eléctrico al mismo.
 - Generar la O/T de reposición de medidor por robo.
 - Realizar un memorándum informando al GC/ADC sobre la denuncia del hurto o robo del medidor, adjuntando al mismo la denuncia policial realizada por el titular.
- **Centro Técnico Comercial:** Dpto. de Operación Comercial, Dpto. de Mediciones y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional, según corresponda.
 - Programar y ejecutar en el terreno, las O/T de reposición de medidor robado, instalando un nuevo medidor para dicho suministro; procesar y actualizar los datos en el sistema.
 - Verificar y notificar y/o retirar los medidores robados e instalados en el terreno conforme a los datos e informes obtenidos y/o a ser proveídos por el GC/ADC (en listados trimestrales para el efecto); Informar al respecto para los trámites correspondientes.
- **Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial**
 - Recibir el memorándum del sector de Atención al Cliente, en donde se detalla los datos del medidor robado para su posterior almacenamiento en el Almacén Robado.
 - Gestionar y proveer el informe o listado trimestrales, de los medidores robados y detectados (instalados) como nuevos en otros suministros, según informes de los centros de lecturas.
 - Administrar el Almacén Robado (Gestión de Medidores)

1.c Referencias

Documentos

- Expediente (con los documentos del titular, copia de C.I., u otros)
- Transcripción del Acta de la Denuncia Policial
- Formulario de comunicación de Robo de Medidor

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Julio 2012
-----------------------------	--------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 01 GC-ADC
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0480	Interno: GC/ADC/97/2012
	Instrucción de Procedimiento: Medidor Robado		Página: 2

2. OPERATIVA

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Atención al Cliente	<p>Recibir el Expediente junto con la Denuncia Policial efectuada por el cliente y la copia de la cédula de identidad del mismo.</p> <p>Nota: Solamente el titular del contrato, o persona debidamente autorizado por el mismo, se encuentra autorizado a realizar las gestiones para la regularización del servicio, por lo que deberá identificarse adecuada e indefectiblemente mediante su documento de identidad.</p>	
20	Atención al Cliente	<p>Verificar los datos del suministro en el sistema conforme a lo informado en el Expediente:</p> <p>a) Si los datos concuerdan con el expediente presentado, y corresponde la operativa, pasar a la acción 30.</p> <p>b) Si los datos no coinciden, Pasar a la acción 110.</p> <p>Nota: El suministro debe estar sin deuda para la generación de la OT de reposición.</p>	
30	Atención al Cliente	Generar una Orden de Trabajo de reposición de medidor por robo, para la Instalación de un nuevo medidor en el suministro y el Retiro (virtual en el sistema) del medidor robado.	
40	Atención al Cliente	Generar un memorándum dirigido al GC/ADC para gestionar el almacenamiento virtual del medidor.	<i>Almacén Robado</i>
50	Centro Técnico Comercial	<p>Ejecutar y resolver las O/T de reposición de medidor por robo, y actualizar en el sistema los datos del suministro, respecto al Medidor Retirado y al Medidor Instalado.</p> <p>Nota: El medidor retirado (robado) se debe retirar con la última lectura del sistema.</p>	

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Julio 2012
-----------------------------	--------	---

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 01 GC-ADC
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0480	Interno: GC/ADC/97/2012
	Instrucción de Procedimiento: Medidor Robado		Página: 3

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
60	Centro Técnico Comercial	Almacenar el medidor en su correspondiente almacén, en el estado Robado	
70	GC/ADC	<p>Recibir el memorándum emitido por el sector de Atención al Cliente y verificar si corresponde el pedido.</p> <p>Nota: La O/T de Reposición de medidor por robo debe estar resuelta (leer el informe del técnico en la opción visitas) y el medidor denunciado como robado ya debe encontrarse levantado (retiro virtual) del suministro, para iniciar las gestiones de almacenamiento en el Almacén Robado.</p>	
70.1	GC/ADC	<p>Verificar los datos del suministro y medidor:</p> <p>a) Corresponde el pedido: Almacenar el medidor en el almacén robado, indicando el número de memorándum. PASAR A LA ACCIÓN 80</p> <p>b) No corresponde el pedido: Realizar las gestiones para regularizar el suministro.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>	
80	GC/ADC	Generar y proveer a los Centros Técnicos respectivos, en forma trimestral, los informes de medidores robados, instalados y detectados en otros suministros.	<i>Informes de medidores nuevos de los centros de lecturas</i>
90	Centro Técnico Comercial	Verificar y notificar en el terreno, los informes de medidores robados, instalados y detectados en otros suministros proveídos por el GC/ADC; proveer al GC/ADC los datos preliminares obtenidos al respecto (inmueble actual, propietarios y/o responsables del mismo, suministros contiguos, etc), para los trámites de regularización correspondientes.	

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Julio 2012
-----------------------------	--------	--

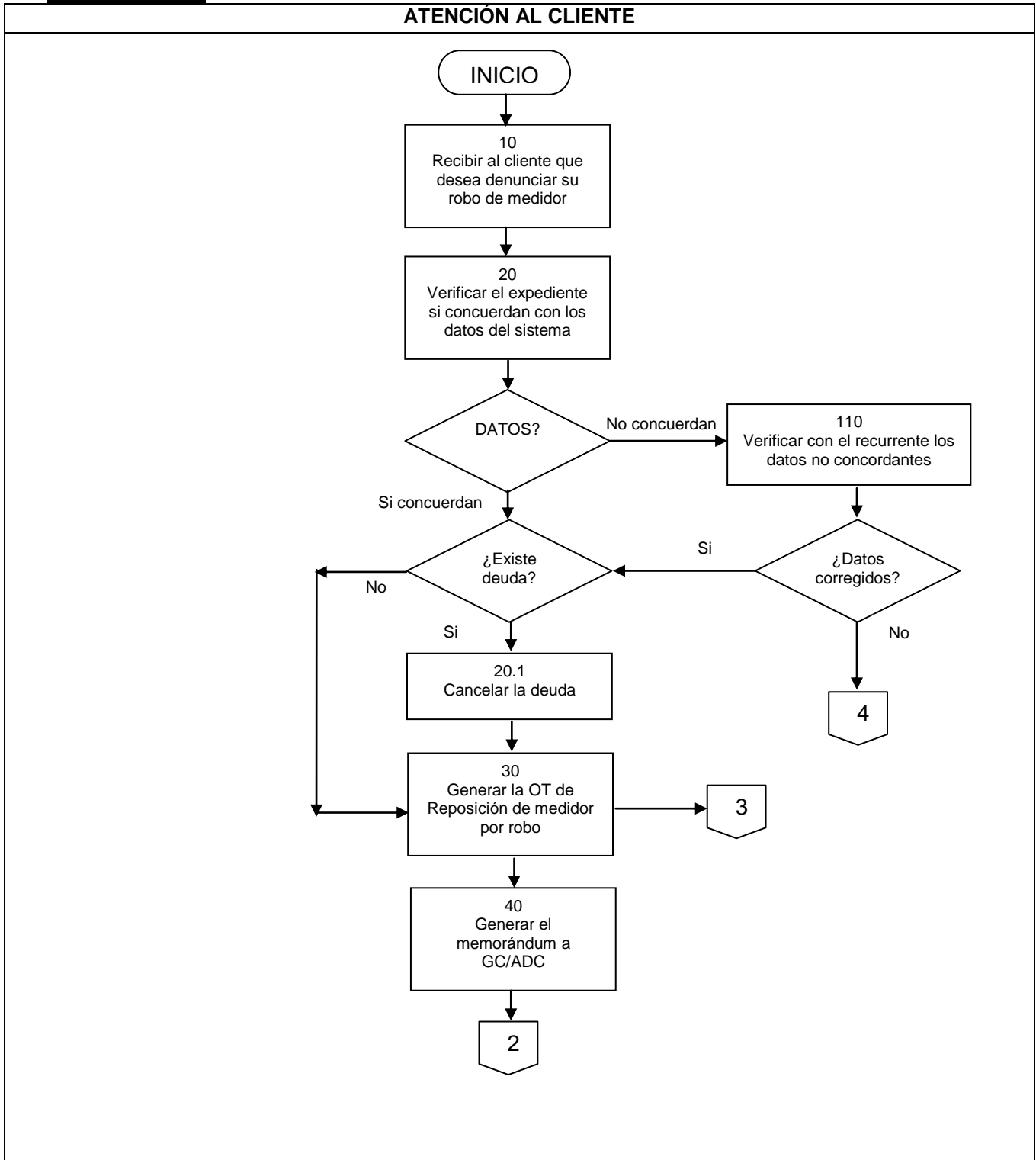
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 01 GC-ADC
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0480	Interno: GC/ADC/97/2012
	Instrucción de Procedimiento: Medidor Robado		Página: 4

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
100	GC/ADC	<p>Recibir los informes (del terreno) remitidos por los Centros Técnicos respectivos, con relación a la situación de los medidores robados detectados en otros suministros.</p> <p>a) Identifica el Suministro y/o Cliente se presenta: Realizar las gestiones para las regularizaciones administrativas correspondientes. FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p> <p>c) No identifica el Suministro o Cliente no se presenta: Informa al Centro Técnico para el retiro del medidor. PASAR A LA ACCIÓN 120</p>	
110	Atención al Cliente	<p>Verificar con el denunciante (si es factible), los datos no concordantes, y:</p> <p>a) Una vez corregido los datos (denuncia policial con los datos correctos del titular y/o medidor robado) y corresponden la operativa, pasar a la acción 30.</p> <p>b) Si los datos no corresponden y/o no fue factible contactar con el denunciante. FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p> <p>Obs.: En caso en que los datos del titular y/o datos del medidor denunciado no concuerden con el del sistema OPEN SGC, se debe solicitar al recurrente que realice una nueva denuncia con los datos correctos.</p>	
120	Centro Técnico Comercial	<p>c) Retiro del medidor y corte de la acometida. FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>	

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Julio 2012
-----------------------------	--------	---

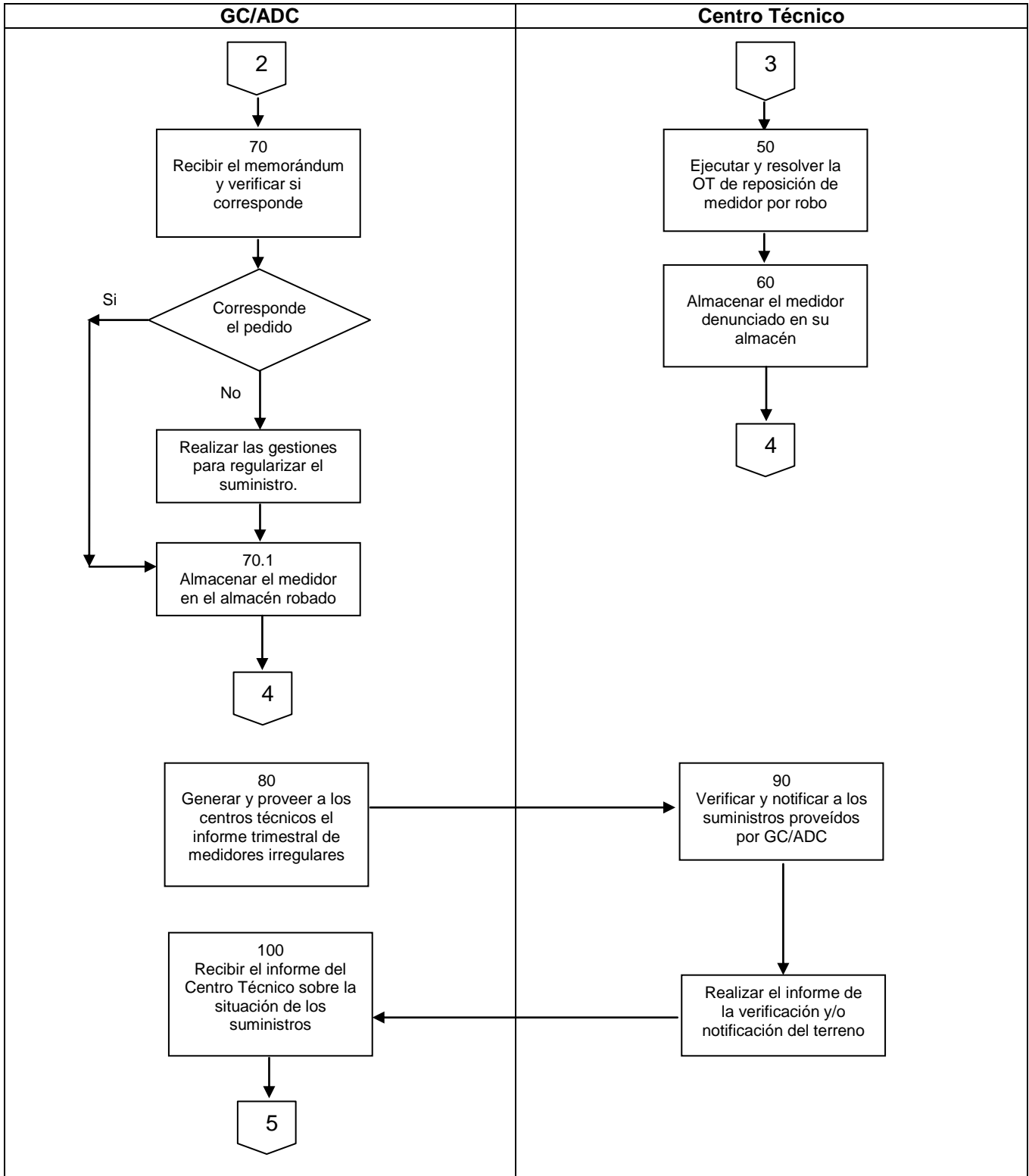
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 01
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0480	GC-ADC
	Instrucción de Procedimiento: Medidor Robado		Interno: GC/ADC/97/2012
			Página: 5

3. FLUJOGRAMA



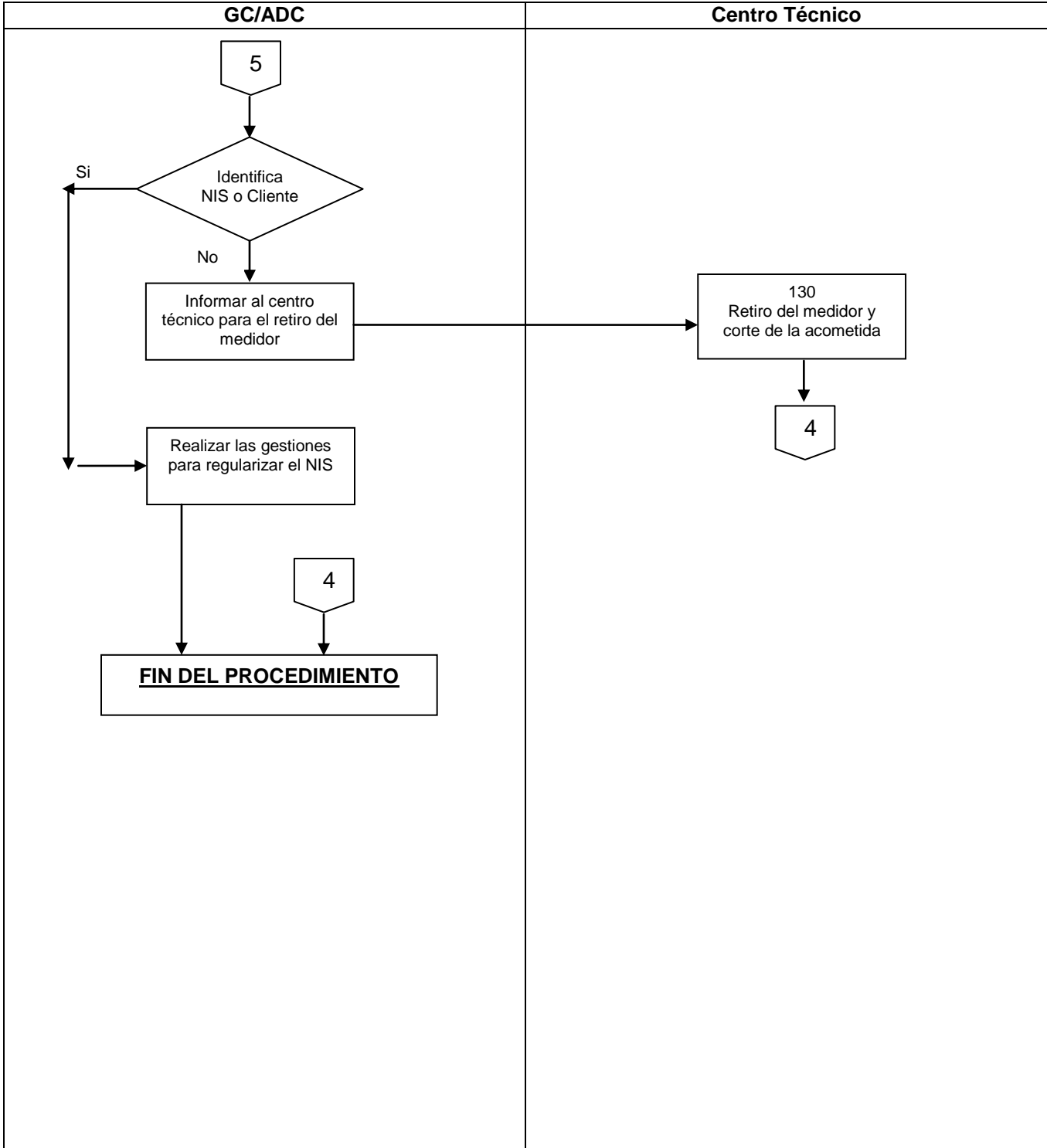
FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Julio 2012
------------------------------------	---------------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 01
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0480	GC-ADC Interno: GC/ADC/97/2012
	Instrucción de Procedimiento: Medidor Robado		Página: 6



FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Julio 2012
------------------------------------	---------------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 01
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0480	GC-ADC Interno: GC/ADC/97/2012
	Instrucción de Procedimiento: Medidor Robado		Página: 7



FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Julio 2012
-----------------------------	--------	---