

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 04 GC/ADC Interno: GC/ADC/8/2012 Página: 1
	Módulo: Centro Técnico	Código PO0190	
	Instrucción de Procedimiento: Regularización de Suministros Irregulares.		

1. INTRODUCCION

1.a Descripción

Este procedimiento describe la operativa a seguir para la actualización de datos en el sistema informático, de suministros con el estado del contrato en situación correcta pero sin medidor instalado, con el estado de contrato en baja pero con medidor instalado o con contratos inexistentes.

La información es extraída desde la Base de Datos o de verificaciones de inmuebles, y los suministros pueden encontrarse en diferentes situaciones en el terreno, debiéndose proceder según cada caso.

Se pueden agrupar en varios casos:

- Suministros con contrato vigente sin medidor en el sistema pero existente en el terreno: Puede ser el caso de un medidor instalado en el terreno que aún no se registró en el sistema, o un cambio de medidor sin concluir la operativa correcta.
- Suministros con contrato vigente sin medidor en el sistema y tampoco en el terreno: Puede ser el caso de una intervención donde se retiró el medidor sin dar de baja el contrato, o el caso de suministro nuevo donde aún no se instaló el medidor en el terreno, o un cambio de medidor sin concluir la operativa correcta.
- Suministros con contrato en baja con medidor en el sistema y en el terreno: Puede ser el caso de baja normal de contrato donde aún no se ejecutó la OT de Retiro de Medidor, o se realizó la operativa de baja de contrato pero no se generó la OT
- Suministros con contrato en baja con medidor en el sistema pero inexistente en el terreno: Puede ser el caso en que se ejecuto la OT de retiro de medidor pero no se actualizo en el sistema.
- Suministros sin contrato con o sin medidor: Puede ser el caso en que el usuario no realizó el trámite en la Institución para el servicio de la Energía Eléctrica, pero si cuenta con el servicio en el inmueble.

En general, para detectar cada situación se debe realizar una inspección en el inmueble de todos los suministros e ingresar el resultado en el sistema informático. Lo importante y lo que siempre se busca es que lo que figure en el sistema sea lo que exista físicamente en el inmueble o viceversa.

1.b Responsabilidades

- **Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC):**

Elaboración del listado de suministros en Situación Correcta pero sin medidor instalado y/o de suministro en baja con medidor en el sistema.

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	Última Actualización FECHA: enero/2013
-----------------------------	--------	---

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 04 GC/ADC Interno: GC/ADC/8/2012 Página: 2
	Módulo: Centro Técnico	Código PO0190	
	Instrucción de Procedimiento: Regularización de Suministros Irregulares.		

- **Centro Técnico Comercial (CTC):** Dpto. de Operación Comercial y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional.

- Verificaciones en los inmuebles.
- Actualización del medidor en el Sistema Comercial OPEN.
- Notificación al usuario.
- Retiro total del servicio de la Energía Eléctrica (RTS)

- **Atención al Cliente:** Dpto. Atención al Cliente y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional.

- Actualización del estado de contrato.

1.c Documentos:

Orden de Trabajo
Notificación
S.A.E.E.

2. OPERATIVA

Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	GC/ADC	Elaborar el listado desde la Base de Datos de los suministros con contratos activos sin medidor o suministros con contratos inactivos con medidor y remitir al Centro Técnico Comercial (CTC).	
20	Centro Técnico Comercial	<p>Recibir el listado y clasificar los casos según requiera o no la inspección en el terreno:</p> <p>a) No requiere inspección: Retirar el medidor del sistema y/o informar por correo a Atención al Cliente, para dar de baja los contratos de los suministros si fuera necesario. Pasar a la acción 110.</p> <p>b) Requiere inspección: Generar la OT de verificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si tiene medidor instalado. Pasar a la acción 30. - No tiene medidor instalado. Pasar a la acción 40. <p>Nota:</p>	

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	Última Actualización FECHA: enero/2013
-----------------------------	--------	---

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 04 GC/ADC Interno: GC/ADC/8/2012 Página: 3
	Módulo: Centro Técnico	Código PO0190	
	Instrucción de Procedimiento: Regularización de Suministros Irregulares.		

Paso	Responsable	Descripción	Referencias
		Los medidores retirados del sistema deben ser enviados en el estado "Perdido". Cualquier unidad de la Gerencia Comercial (GC) puede elaborar el listado de suministro/s y remitir al CTC.	
30	Centro Técnico Comercial	Retirar el medidor (RTS) y/o notificar al usuario (72 horas como máximo) y posteriormente informar al GC/ADC. Pasar a la acción 60.	
40	Centro Técnico Comercial	Verificar el inmueble: a) Inmueble o suministro con RTS: Informar a Atención al Cliente para la baja del contrato si fuera necesario. Pasar a la acción 110. b) Inmueble o suministro con conexión directa. Pasar a la acción 50.	
50	Centro Técnico Comercial	RTS y/o Notificar al usuario (72 horas como máximo) y posteriormente informar al GC/ADC. Pasar a la acción 60.	
60	GC/ADC	Recibir el informe de CTC: a) El cliente se presenta. Pasar a la acción 80. b) El cliente NO se presenta: Informar al CTC para el RTS. Pasar a la acción 70.	
70	Centro Técnico Comercial	Recibir informe de GC/ADC y retirar el medidor y/o RTS y posteriormente actualizar la OT en el sistema OPEN e informar a Atención al Cliente para la baja del contrato si fuera necesario. Pasar a la acción 110. Nota: Los medidores retirados del terreno y del sistema deben ser enviados al estado "transferencia para almacenaje".	
80	GC/ADC	Recibir al cliente y proponer una forma de pago a) Se ubica suministro. Pasar a la acción 90. b) No se ubica suministro. Pasar a la acción 100	

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	Última Actualización FECHA: enero/2013
-----------------------------	--------	---

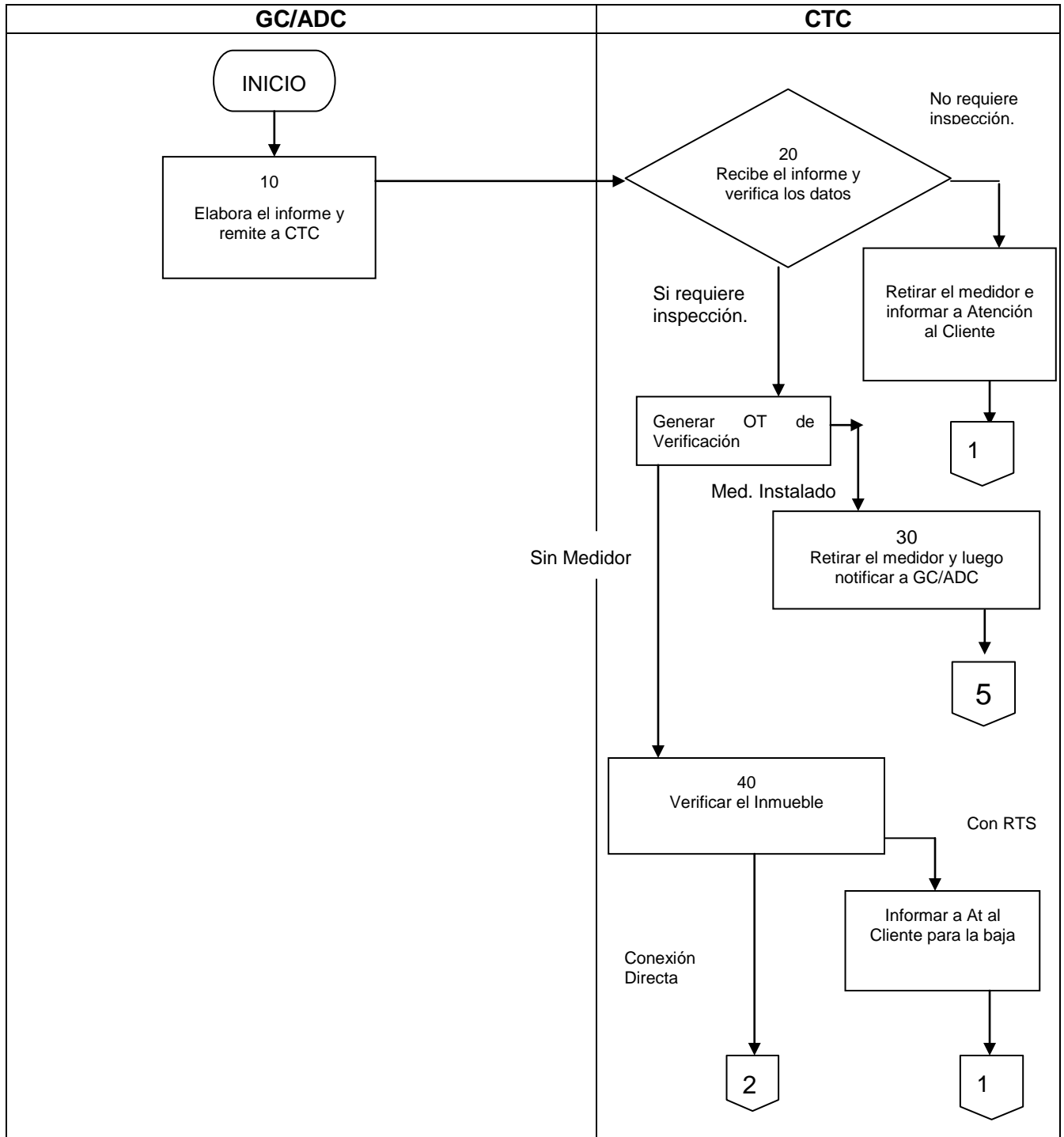
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 04 GC/ADC Interno: GC/ADC/8/2012 Página: 4
	Módulo: Centro Técnico	Código PO0190	
	Instrucción de Procedimiento: Regularización de Suministros Irregulares.		

Paso	Responsable	Descripción	Referencias
90	GC/ADC	<p>Calcular el monto de la ENF e ingresar como CV</p> <p>a) El suministro está activo: Ingresar los datos del medidor irregular y facturar el CV de ENF y entregar al cliente para el pago o fraccionamiento. <u>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</u></p> <p>b) El suministro está inactivo. <u>Pasar a la acción 100</u></p> <p>Nota: El fraccionamiento puede ser realizado sin interés, ni recargo por mora por el tiempo de consumo de la ENF.</p>	Atención al Cliente
100	GC/ADC	<p>Solicitar a Atención al Cliente el alta de contrato y facturar la ENF si fuera posible. Facturar al cliente nuevo la factura crédito de Derecho de Conexión y/o ENF. <u>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</u></p> <p>Nota: Los contratos pueden ser dados de alta con tan sólo la hoja de notificación que le entrega al cliente el CTC y adjuntada la declaración jurada para la Tarifa Social</p>	Atención al Cliente
110	Atención al Cliente	<p>Recibir listado del CTC y verificar los suministros para dar de baja los contratos. <u>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</u></p> <p>Nota: Los contratos se dan de baja en las condiciones actuales del mismo, y el suministro no debe tener medidor instalado.</p>	

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	Última Actualización FECHA: enero/2013
------------------------------------	--------	--

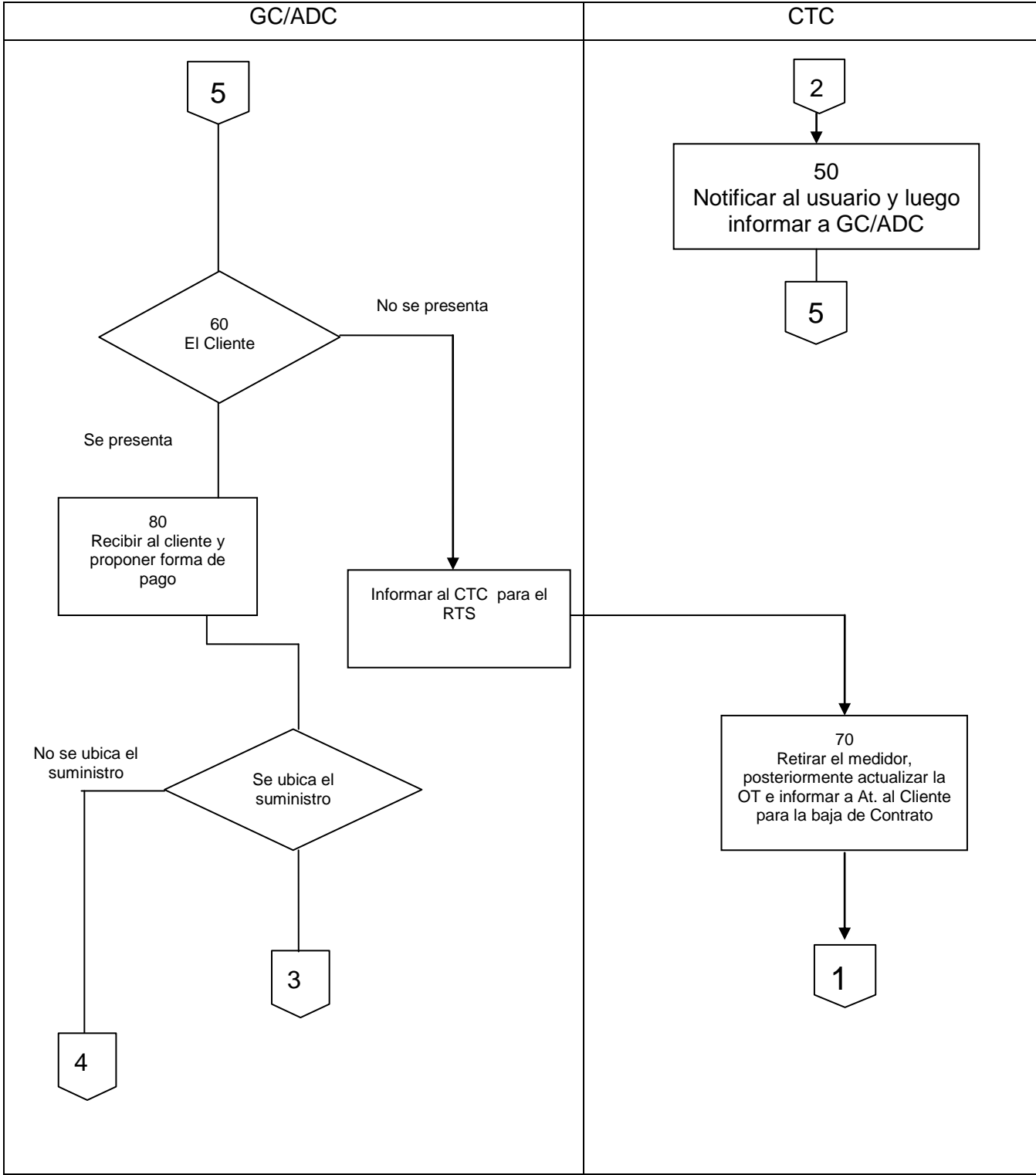
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 04 GC/ADC Interno: GC/ADC/8/2012 Página: 5
	Módulo: Centro Técnico	Código PO0190	
	Instrucción de Procedimiento: Regularización de Suministros Irregulares.		

3. FLUJOGRAMA



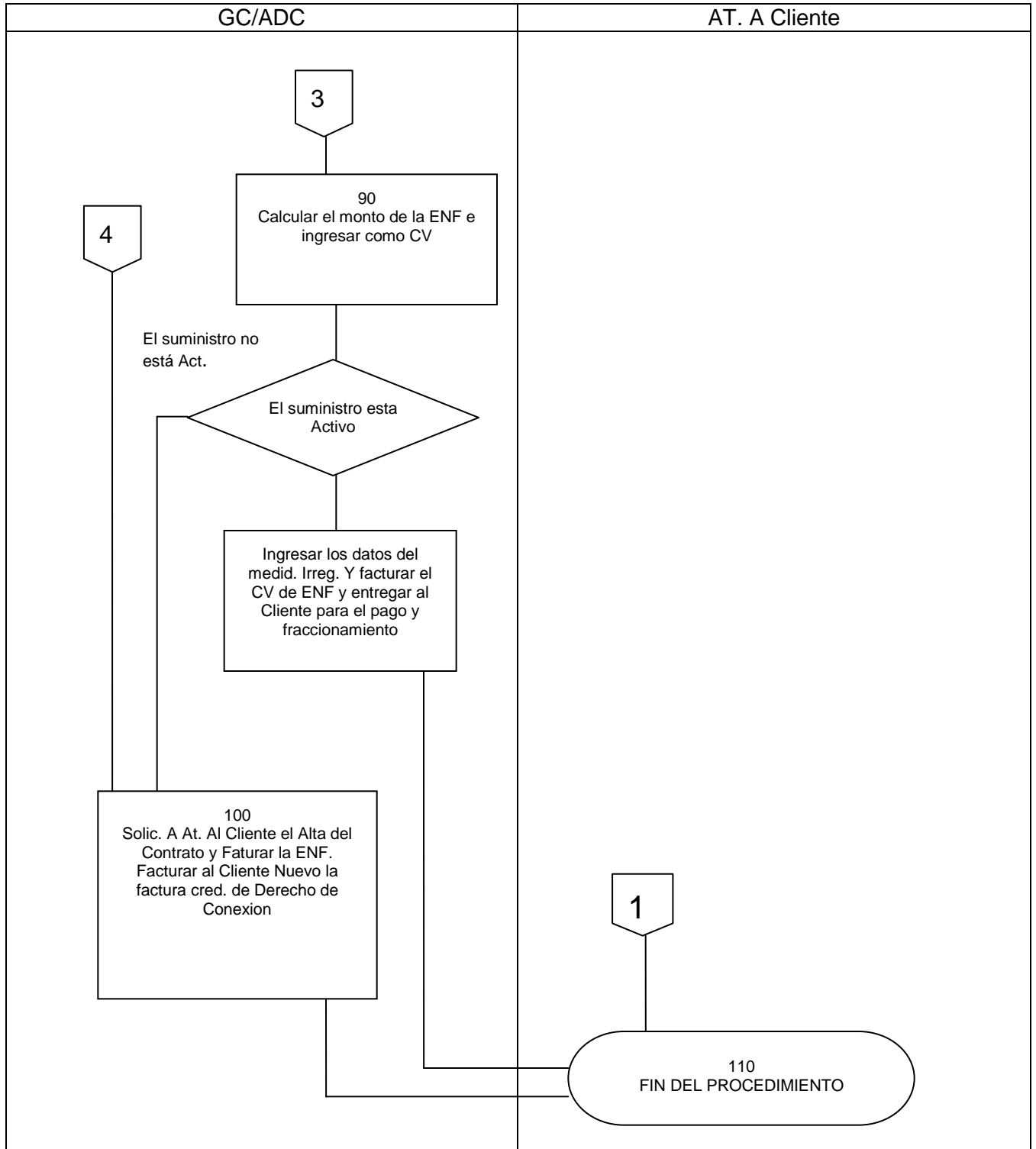
FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	Última Actualización FECHA: enero/2013
------------------------------------	---------------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 04 GC/ADC Interno: GC/ADC/8/2012 Página: 6
	Módulo: Centro Técnico	Código PO0190	
	Instrucción de Procedimiento: Regularización de Suministros Irregulares.		



FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	Última Actualización FECHA: enero/2013
------------------------------------	---------------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 04 GC/ADC Interno: GC/ADC/8/2012 Página: 7
	Módulo: Centro Técnico	Código PO0190	
	Instrucción de Procedimiento: Regularización de Suministros Irregulares.		



FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	Ultima Actualización FECHA: enero/2013
------------------------------------	---------------	--