

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0150	GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 1
	Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Baja Voluntaria.		

1. INTRODUCCION

1.a Descripción

El objetivo de este procedimiento es describir la operativa para realizar una baja de un servicio de energía, solicitada por el Cliente. La baja voluntaria puede realizarse On Line, para el caso en que el Cliente cancelará la factura en el momento, o fuera de ciclo (batch), debiendo enviarse la factura al domicilio del Cliente para su posterior cancelación.

Conceptos:

On Line: Se liquida la Baja en el momento.

En ciclo: Se facturará la Baja cuando se realice la próxima lectura en ciclo.

Fuera de ciclo (Batch): Se facturará la Baja cuando se realice el retiro del medidor en el sistema con la lectura correspondiente.

1.b Responsabilidades

- **Atención al Cliente:** Dpto. Atención al Cliente y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional.
 - Recepcionar la solicitud de baja voluntaria.
 - Efectuar la baja voluntaria con facturación On Line o Batch.
 - Generar O/T de retiro de medidor.
- **Centro Técnico Comercial:** Dpto. Centro Técnico Comercial y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional.
 - Editar y asignar la O/T generada por Atención al Cliente.
 - Ejecutar la O/T de Retiro de Medidor en el terreno, y actualizar los datos en el sistema.
- **Cajero**
 - Cobrar la factura correspondiente a la baja.

1.c Referencias

Manuales

- Manual de Usuario del Open S.G.C., Contratos.

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 PA0150	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 2
	Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Baja Voluntaria.		

- Manual de Usuario del Open SGC, Ordenes de Trabajo.

Documentos

- Solicitud Baja voluntaria
- Factura
- Orden de trabajo.

2. OPERATIVA

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Atención al Cliente	<p>Recibir del Cliente la Solicitud de Baja Voluntaria.</p> <p>Nota: <i>Requerimientos</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - El cliente debe presentar fotocopia de la cédula de identidad, documento de propiedad del inmueble a nombre del cliente; además se debe informar al cliente que se procederá al retiro del servicio siempre y cuando no exista un inquilino u ocupante del inmueble servido por el suministro afectado. - Es requisito para realizar el trámite de baja que el suministro no posea deuda por lo tanto se le debe exigir cancelarla antes de dar continuidad a dicha solicitud. De todas formas, el sistema incluye la deuda en la factura de baja, pero es requisito que el suministro no posea deuda (energía activa, AP y otros conceptos). 	
20	Atención al Cliente	<p>Informar al Cliente que la baja del suministro se facturará en el momento de su realización y se compensará con el consumo resultante del retiro del medidor.</p>	

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 PA0150	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 3
Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Baja Voluntaria.			

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
30	Atención al Cliente	<p>Realizar la Baja Voluntaria del suministro, seleccionando la opción de facturación:</p> <p>a) On Line, pasar a la acción 40</p> <p>b) Batch, pasar a la acción 70</p> <p>Nota:</p> <p>- Se recomienda que de preferencia se realice la baja on line, para facturar el consumo hasta la fecha de baja y entregársela al cliente esta facturación puede ser realizado a través de:</p> <p>a) El aporte de lectura realizado por el cliente siempre que ésta se ajuste al promedio de consumo.</p> <p>b) Una estimación en base al promedio de consumo o a través del aporte de una lectura que también arroje un consumo estimado al promedio.</p> <p>- Para las dos opciones recuerde que durante la baja del contrato debe tildar la opción “ Genera OT”. De esta forma el contrato quedará en estado de Baja Voluntaria pendiente de facturar con una orden retiro de medidor generada.</p> <p>- El estado del contrato pasará a la Baja Voluntaria, cuando se retire el medidor del sistema facturándose la lectura del levantamiento de dicho medidor.</p>	G. de O. Contrato <i>Baja</i>

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 PA0150	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 4
Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Baja Voluntaria.			

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
40	Atención al Cliente	<p>Informar al cliente que se facturará en ese momento un consumo estimado hasta la fecha de baja del contrato, que podrá realizarse a través de estimación directa del sistema o aportando una lectura que arroje un consumo esperado para ese periodo.</p> <p>Nota</p> <p>a) Sí se selecciona la opción estimar, el sistema automáticamente procederá a estimar un consumo en base al promedio de consumo con relación a su histórico de facturación.</p> <p>b) Sí se selecciona la opción ingresar lectura, se podrá consultar las lecturas y consumos históricos del suministro para ingresar una lectura estimada para calcular el consumo a la fecha de retiro del medidor.</p> <p>Observaciones:</p> <p>- Si el cliente aporta la lectura, verificar si dicha lectura coincide con su histórico, en caso que no concuerde se debe optar por la acción a o b.</p> <p>- En cualquiera de las dos opciones mencionadas anteriormente el sistema informático calculará el importe de la factura de baja.</p>	
50	Atención al Cliente	Imprimir la factura de baja del contrato y entregársela al cliente para su cancelación en caja.	
60	Cajero	Cobrar la factura presentada por el cliente.	
70	Centro Técnico	Editar y asignar la O/T de retiro de medidor según procedimiento Selección y Tratamiento de O/T.	PO0130

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

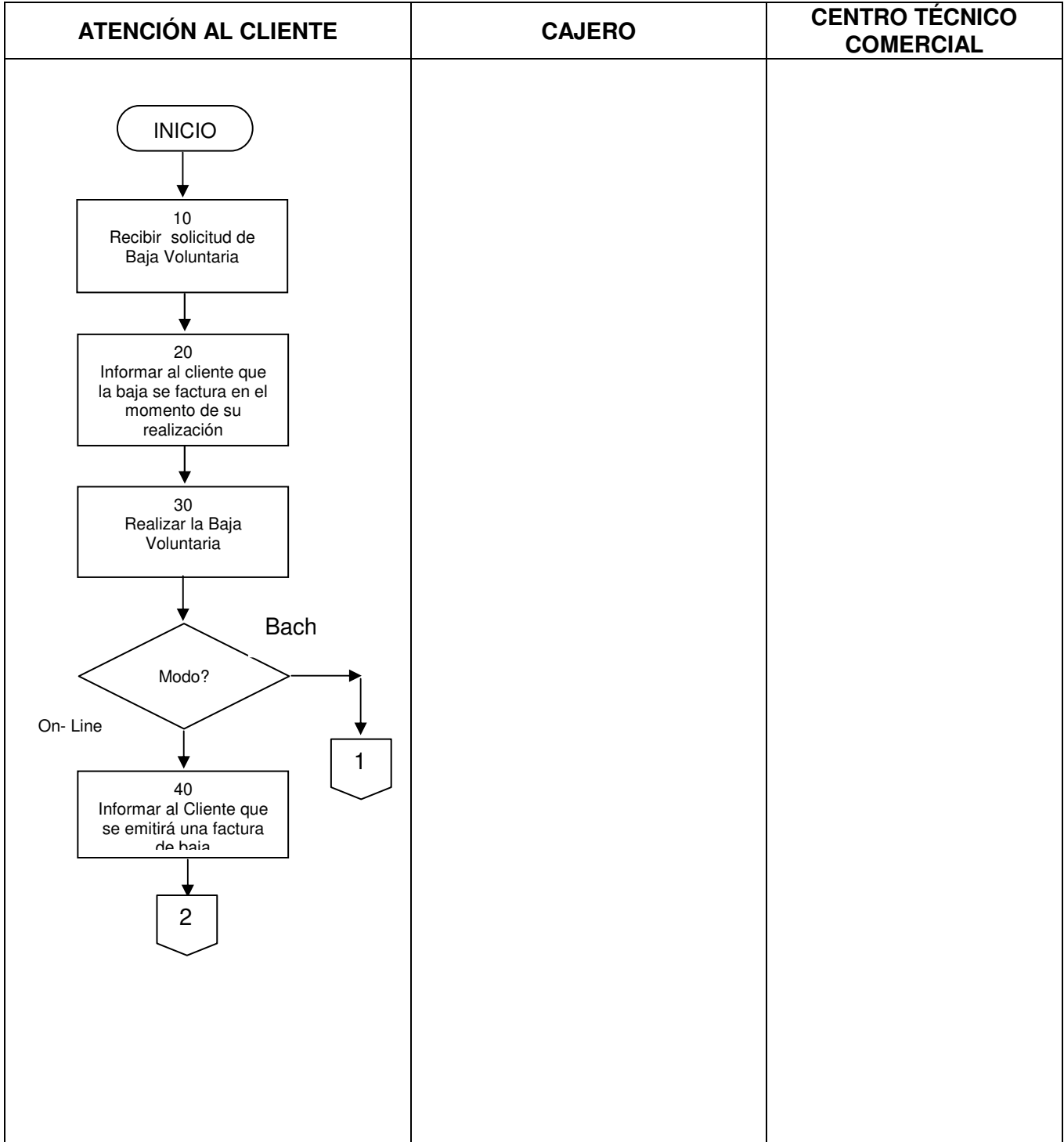
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC-
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0150	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 5
Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Baja Voluntaria.			

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
80	Centro Técnico	Ejecutar la O/T de retiro del medidor. a) Si hubo resistencia, pasar a la acción 90. b) Si no hubo resistencia, pasar a la acción 120. Nota: Si existe resistencia al retiro (porque existen ocupantes o inquilinos), no se retira el medidor pero se toman las lecturas.	
90	Centro Técnico	Anular la O/T ingresando en los comentarios la resistencia al retiro y las lecturas. Informar a Atención al Cliente.	Verificar si corresponde
100	Atención al Cliente	Informar al Cliente los motivos por los cuales no se retira el servicio.	Verificar si corresponde
110	Atención al Cliente	Reactivar (volver a dar de alta) el estado del contrato en situación correcta. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
120	Centro Técnico	Retirar el medidor del sistema con la lectura del levantamiento registrando en la orden de trabajo.	G. de O. Mant. Entidades <i>Medidores</i>
130	Centro Técnico	Resolver en el sistema la orden de trabajo de retiro de medidor. FIN DEL PROCEDIMIENTO. Nota: El consumo resultante de la lectura del retiro del medidor se facturará en el proceso batch. En ese proceso el estado del contrato pasará a la Baja Voluntaria.	Ciclo comercial Ordenes de Trabajo <i>Actualización.</i>

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

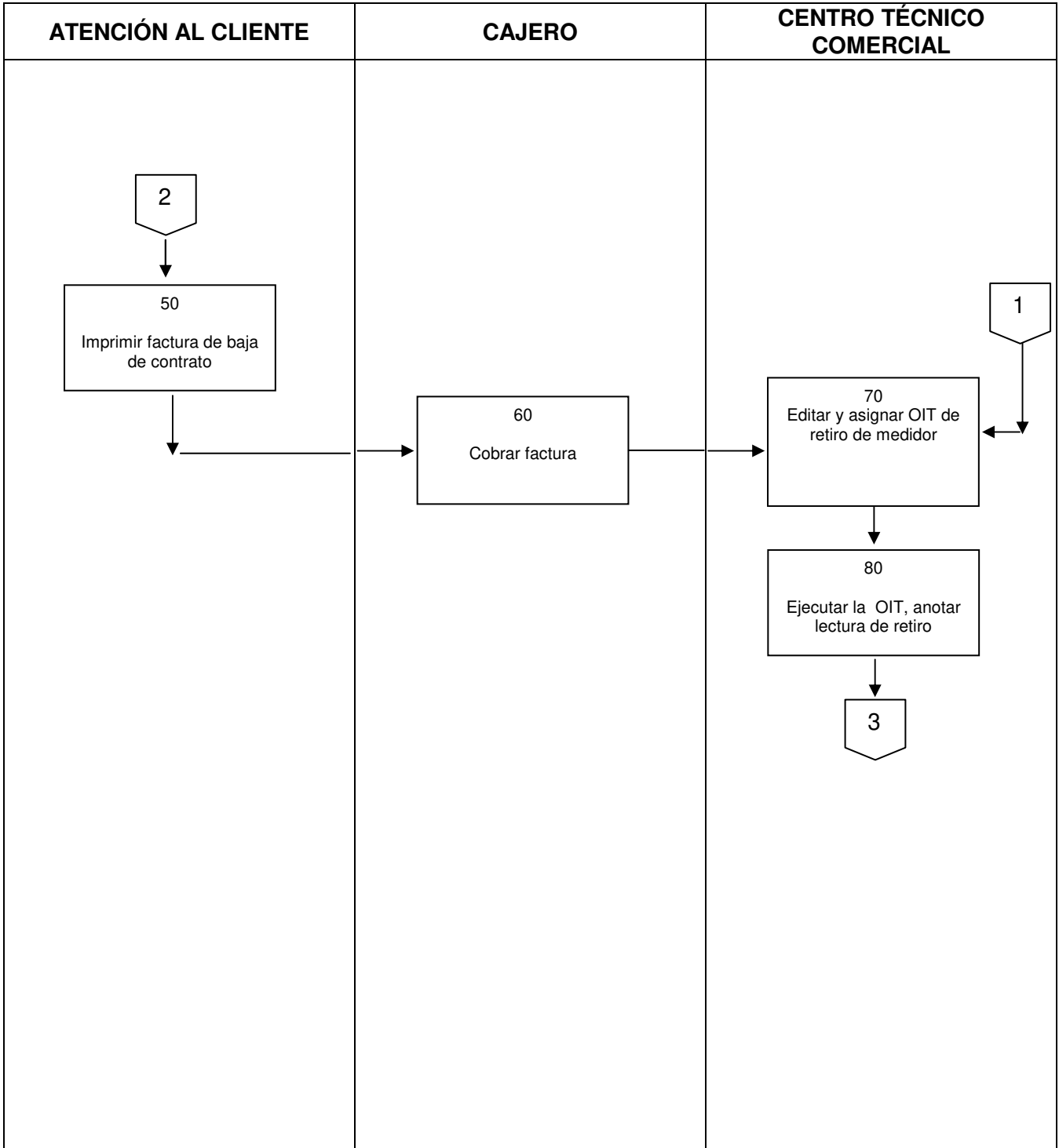
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC-
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0150	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 6
Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Baja Voluntaria.			

3. FLUJOGRAMA



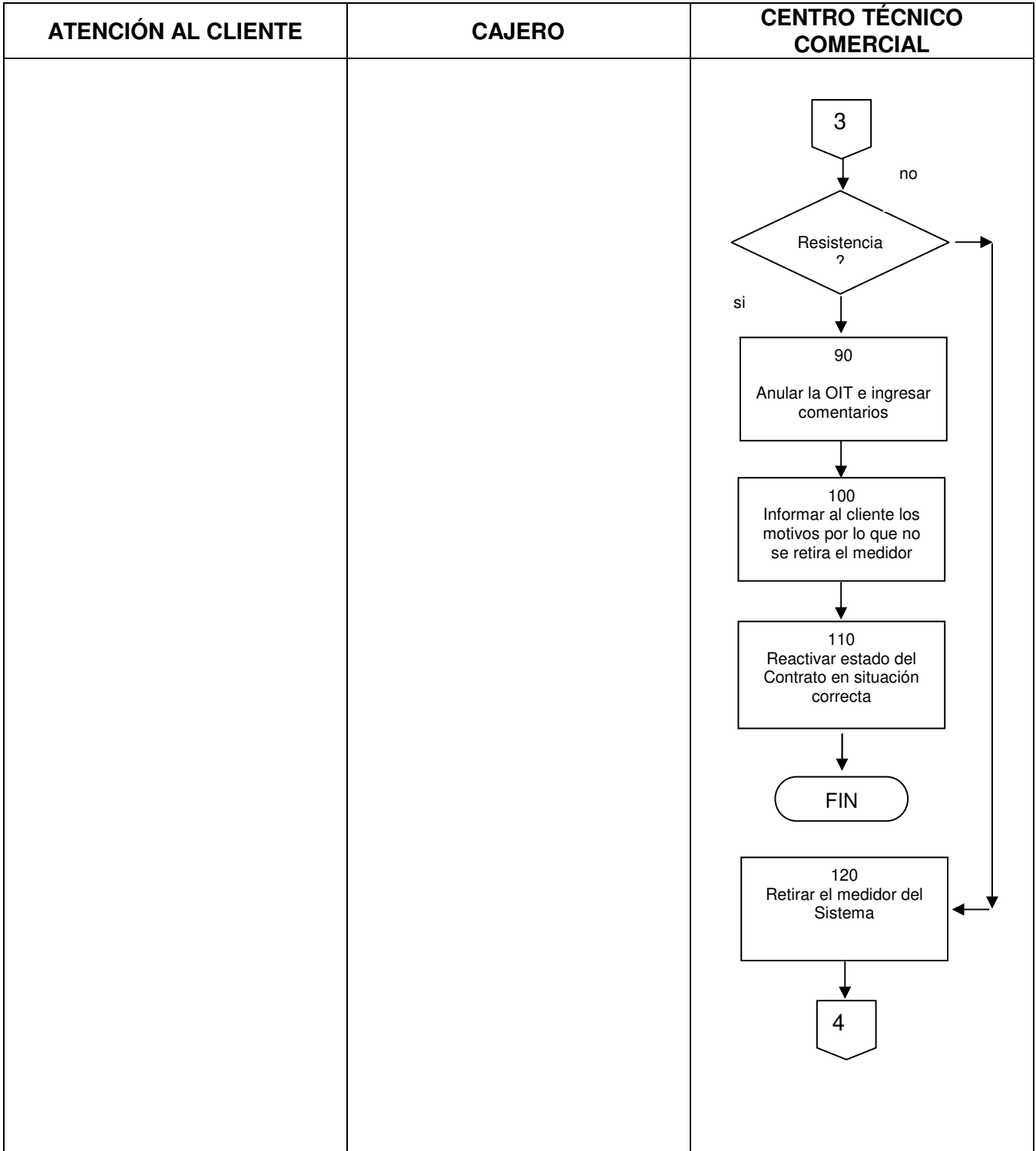
FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
------------------------------------	--------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC-
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0150	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 7
Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Baja Voluntaria.			



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

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0150	GC- Resolución P/Nº: 19832
	Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Baja Voluntaria.		Fecha: 14/06/2004 Página: 8



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 PA0150	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 9
	Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Baja Voluntaria.		

ATENCIÓN AL CLIENTE	CAJERO	CENTRO TÉCNICO COMERCIAL
		<pre> graph TD A{{4}} --> B[130 Resolver en el Sistema la OIT de retiro de medidor] B --> C([FIN]) </pre>

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