

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 04 GC-
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0180	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 1
	Instrucción de Procedimiento: Reconexión de Suministro Suspendido por Impago.		

1. INTRODUCCION

1.a Descripción

Este procedimiento describe la operativa a seguir para la Reconexión del Suministro cortado por impago, a raíz de la suspensión de la Gestión de impagados generada por la gestión de cobros.

Este procedimiento hace referencia a la detención del proceso de la gestión de impagados, después de la ejecución de la Orden de Trabajo de suspensión del suministro, antes del tratamiento (programación) de la orden de retiro del medidor.

1.b Responsabilidades

- **Atención al Cliente:** Dpto. Atención al Cliente y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional:
 - Atender al cliente y verificar los requisitos preestablecidos para conceder el servicio (cancelación de la deuda ligada a la gestión de impagados a través de un pago al contado o mediante un acuerdo a plazos).
 - Imprimir facturas por conceptos de deuda pendiente y derechos de reconexión, este último si el cliente desea abonarlo en ese momento.
- **Centro Técnico Comercial:** Dpto. Centro Técnico Comercial y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional:
 - Recibir Orden de Trabajo para la reconexión del suministro.
 - Ejecutar la reconexión del suministro.
 - Actualizar en el sistema la Orden de Trabajo.
- **Cajero**
 - Cobrar facturas.

1.c Referencias

Manuales

- Manual del Usuario del Open S. G. C. Consultas de Atención al Cliente.
- Manual del Usuario del Open SGC: Ordenes de Trabajo.
- Manual del Usuario del Open SGC, Cobro en Agencia, capítulo: Cobro on line.

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

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 04 GC-
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0180	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 2
	Instrucción de Procedimiento: Reconexión de Suministro Suspendido por Impago.		

- Manual del Usuario del Open SGC, Aplicación Local de Cobros.

Documentos

- Orden de Trabajo
- Factura por Concepto de Derechos de Reconexión.

2. OPERATIVA

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Atención al Cliente	<p>Recibir del cliente la solicitud verbal de reconexión del suministro.</p> <p>Nota: El cliente puede presentarse directamente en una Caja On Line (acción 50), si posee la factura que contiene la deuda que generó la gestión de impagados (deudas vencidas). El cliente podrá pagar la deuda e inclusive la tasa de reconexión si cree conveniente realizarlo en ese momento.</p>	
20	Atención al Cliente	<p>Verificar en el sistema la deuda pendiente.</p> <p>Nota: El Contrato del suministro debe estar en estado "sum.cortado por impago" y/o en situación correcta con O/T de corte en tratamiento. La tasa de reconexión se generará una vez pagadas las facturas pendientes.</p>	G. de O. Consultas Generales

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

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 04 GC-
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0180	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 3
	Instrucción de Procedimiento: Reconexión de Suministro Suspendido por Impago.		

30	Atención al Cliente	<p>Comunicar al cliente el monto de la deuda pendiente, editar una copia del recibo (si corresponde) e indicar al mismo que deberá cancelar la deuda para la reconexión del suministro de energía eléctrica.</p> <p>a) Si el cliente acepta abonar, pasar a la acción 40.</p> <p>b) Si el cliente va a realizar un Acuerdo a Plazos sobre la deuda pendiente, pasar a la acción 120.</p> <p>Nota: Una vez cancelada la deuda vinculada a la gestión de impagados en una caja On Line, el sistema automáticamente generará :</p> <p>a) La O/T de reconexión en BT. Si la O/T de corte ya fuera resuelta en el sistema, permaneciendo el estado del contrato cortado por impago.</p> <p>b) La O/T de reconexión manual BT, si la O/T de corte aún no fuera resuelta en el sistema permaneciendo aún el estado del contrato en situación correcta.</p>	PR0090
40	Atención al Cliente	<p>Indicar al cliente que pase por la Caja On Line a pagar su deuda:</p> <p>a) Si existe Caja On line, pasar a la acción 50.</p> <p>b) Si no existe Caja On line, únicamente Aplicación Local de Cobros (actualización batch), pasar a la acción 80.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En opción b) la actualización batch de cobros no genera automáticamente la tasa de reconexión y la O/T de reconexión. La ANDE por política de la empresa insiste en que la tasa de reconexión debe ser cancelada en el momento de la cancelación de la deuda que generó el corte. - Cuando se cobra por la Aplicación Local de Cobros (Off_line) en proceso batch: la O/T de reconexión y la tasa de reconexión se generarán cuando se actualicen los datos de los cobros (al día siguiente). - Con relación a la Nota 2, actualmente se requiere la reposición inmediata del servicio, por lo tanto una vez cancelada la deuda por cobro Off_line, se procederá a la anulación del proceso de corte por un día para la generación automática de la O/T de reconexión. 	Factura

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

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 04 GC-
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0180	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 4
Instrucción de Procedimiento: Reconexión de Suministro Suspendido por Impago.			

50	Cajero (On Line)	Cobrar la deuda pendiente. Nota: Al cobrar la deuda pendiente se genera automáticamente la Tasa de Reconexión y la OT correspondiente.	
60	Atención al Cliente	Verificar si corresponde la anulación de la Tasa de Reconexión: a) No corresponde, pasar a la acción 70 b) Si Corresponde, pasar a la acción 100 Nota: - El cliente puede cancelar en el momento la tasa de reconexión, o en caso contrario se incluirá en la facturación siguiente. - No le corresponde al cliente pagar la tasa de reconexión si no se ejecutó la O/T de corte en el terreno.	
70	Atención al Cliente	Anular el Cargo Vario por la Tasa de Reconexión generada, pasar a la acción 100. Nota: Ingresar una incidencia indicando los motivos por los cuales se eliminó la Tasa de Reconexión.	
80	Cajero (de Aplicación Local)	Cobrar la factura.	
90	Atención al Cliente	Realizar la anulación de proceso de corte/sin cobro. Nota: - Esta acción permite la generación automática de la Orden de Trabajo de Reconexión y permite determinar la generación o no de la Tasa de Reconexión. - Si el cliente desea abonar en el momento la Tasa de Reconexión, se deberá liquidar el cargo vario de tasa de reconexión y posteriormente editarla y entregársela al cliente para cancelación en caja.	
100	Centro Técnico Comercial	Editar, programar y ejecutar la OT de reconexión de suministro, según, Procedimiento Selección y tratamiento de OT	PO0130
110	Centro Técnico Comercial	Actualizar la OT's en el sistema, según, Procedimiento de Actualización de OT. FIN DE PROCEDIMIENTO	PO0090

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

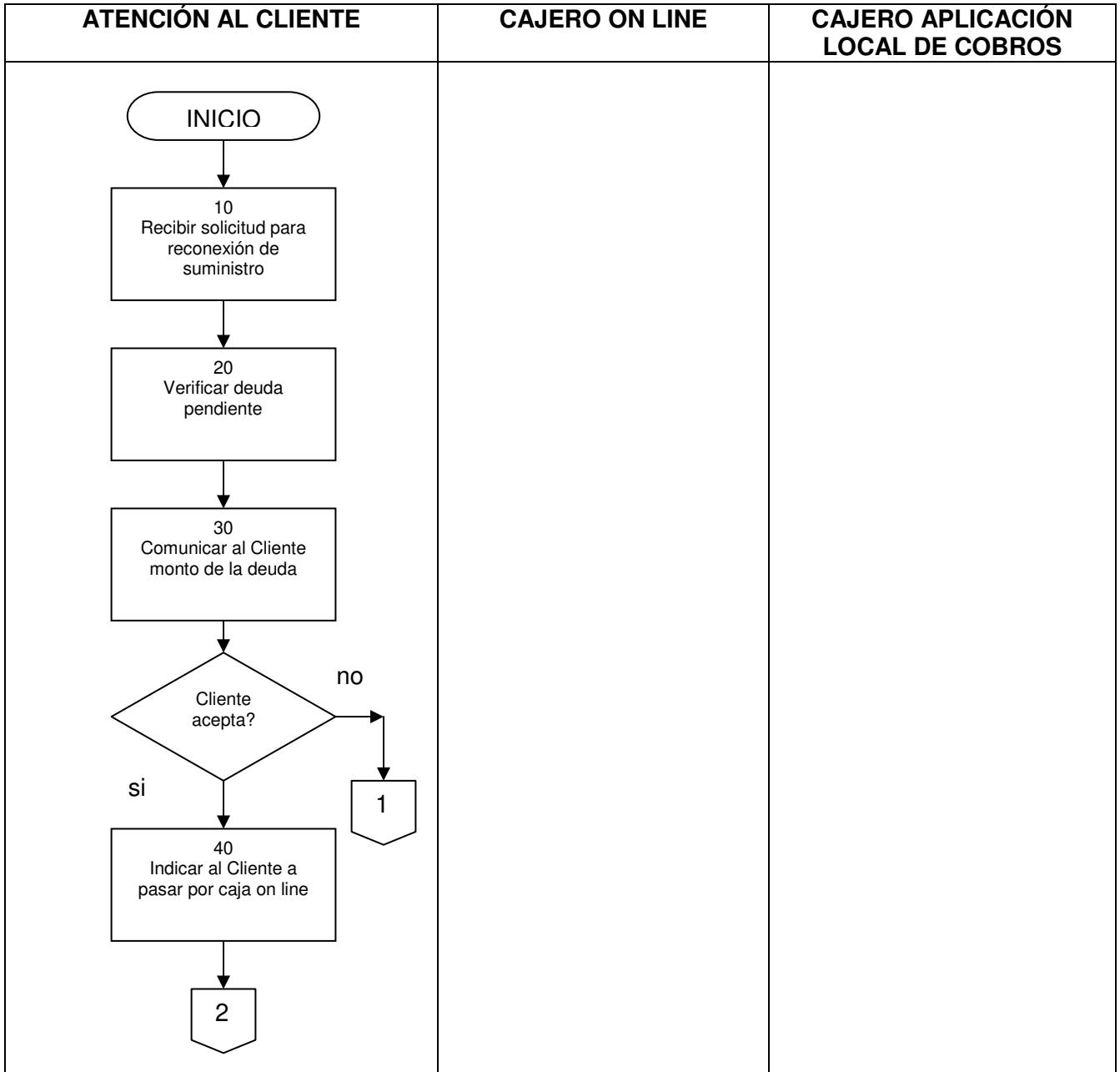
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 04 GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 5
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0180	
	Instrucción de Procedimiento: Reconexión de Suministro Suspendido por Impago.		

120	Atención al Cliente	Realizar la anulación de proceso de corte/sin cobro.	
130	Atención al Cliente	Realizar el Acuerdo a Plazos según, Procedimiento de "Solicitud de Acuerdos a Plazos".	PR0130
140	Atención al Cliente	Editar una copia de la factura del importe de entrega inicial del acuerdo y entregársela al cliente para su pago en caja, pasar a la acción 100 . Nota: Para estos casos se debe exigir la presentación de la factura pagada.	

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

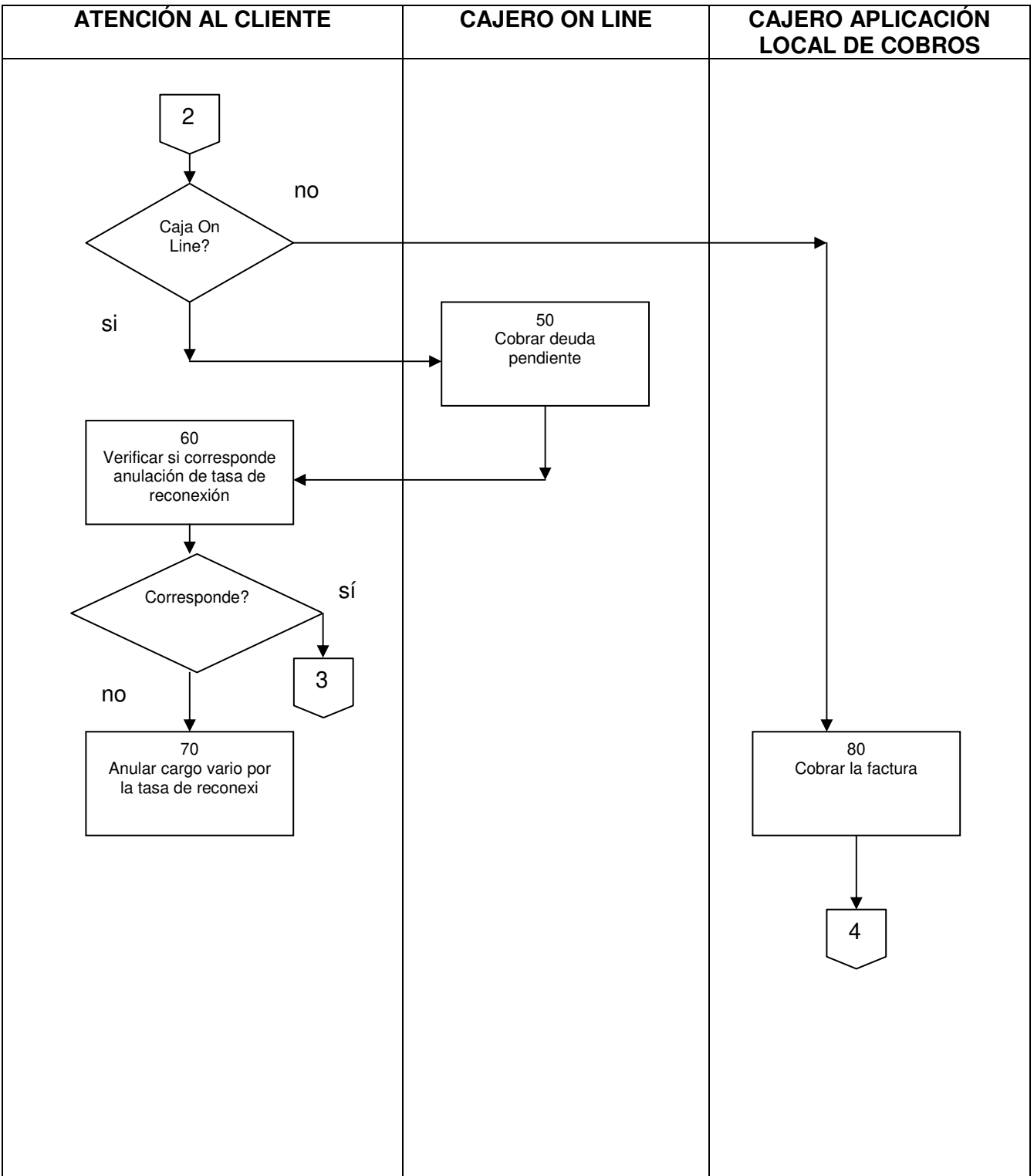
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 04 GC-
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0180	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 6
Instrucción de Procedimiento: Reconexión de Suministro Suspendido por Impago.			

3. FLUJOGRAMA



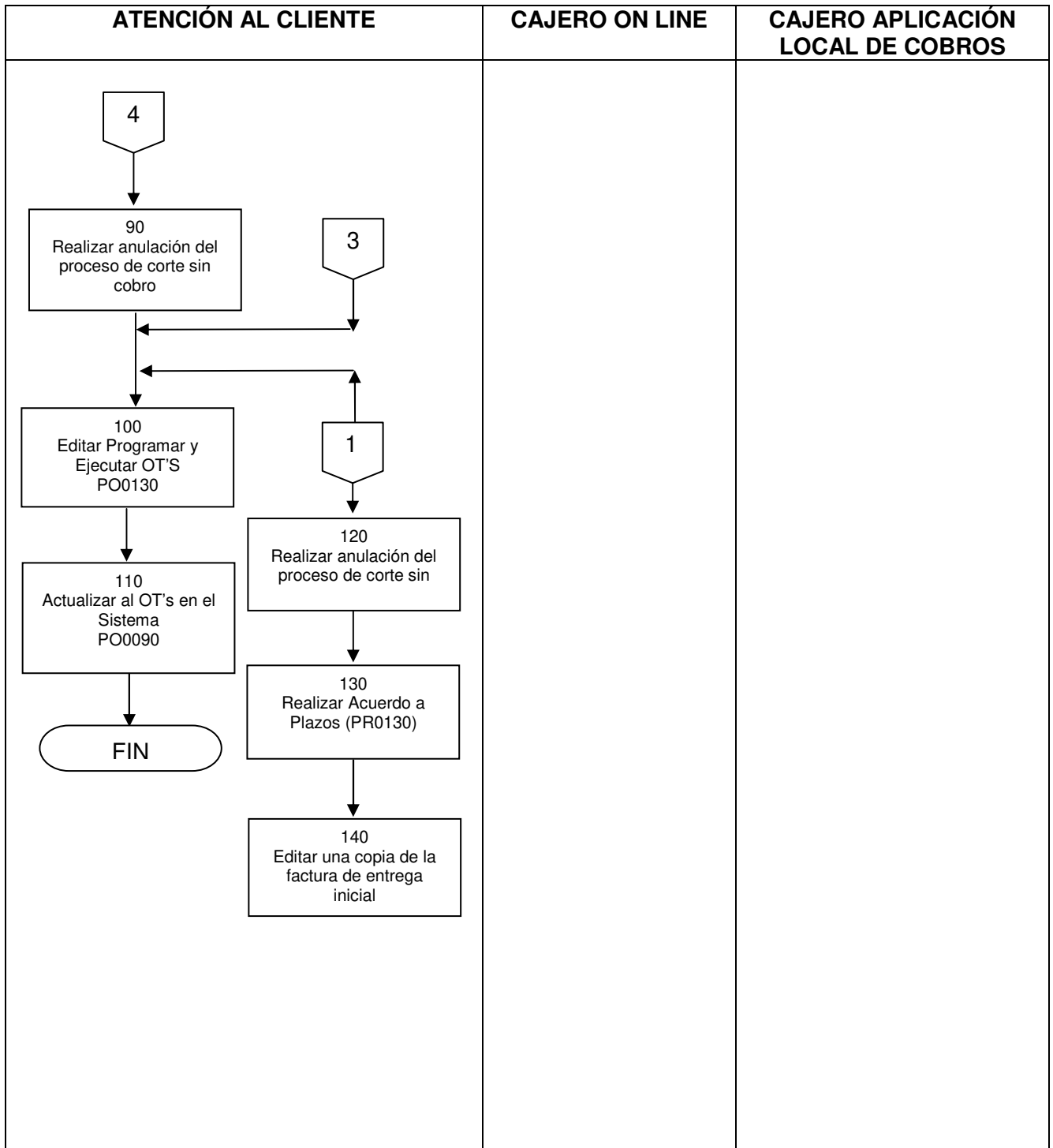
FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
-----------------------------	--------	---

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 04 GC-
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0180	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 7
Instrucción de Procedimiento: Reconexión de Suministro Suspendido por Impago.			



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

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 04 GC-
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0180	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 8
Instrucción de Procedimiento: Reconexión de Suministro Suspendido por Impago.			



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