

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 05 GC- INTERNO GC/ADC/50/2018. Fecha: 10/2018. Página: 1.
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0190	
	Instrucción de Procedimiento: Reclamos o Casos que Impliquen Refacturación.		

RECLAMOS O CASOS QUE IMPLIQUEN REFACTURACION

ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Octubre 2018
----------------------	-----------------------------	---

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 05 GC- INTERNO GC/ADC/50/2018. Fecha: 10/2018. Página: 2.
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0190	
	Instrucción de Procedimiento: Reclamos o Casos que Impliquen Refacturación.		

1. INTRODUCCIÓN

1.a Descripción.

Este procedimiento describe las acciones a realizar para atender las reclamaciones presentadas por el cliente o a los casos identificados por ANDE que requieran una refacturación. Estas reclamaciones o casos pueden originarse por las siguientes causas: error en la lectura, error en la tarifa aplicada, error en la potencia facturada, por disconformidad en el cálculo de las estimaciones, por actualización de lecturas que ocasionan consumos acumulados, por error en los pagos, para regularización de consumos mínimos facturados, etc.

1.b Responsabilidades.

- **Atención al Cliente:** Dpto. Atención al Cliente, Dpto. de Cobranzas, Dpto. de Facturación, Dpto. de Gestión de Grandes Clientes, Departamento de Atención a Distancia dependientes de la Gerencia Comercial y/o Agencias Regionales dependientes de la Dirección de Gestión Regional y sus respectivas Secciones Comerciales y Secciones de Servicios de Atención al Cliente.
 - Generar la reclamación correspondiente.
 - Atender, analizar las reclamaciones y resolverlas como procedentes o improcedentes.
 - Generar órdenes de trabajo en los casos que corresponda.
 - Solicitar la habilitación de los parámetros para la generación de créditos en el Sistema OPEN SGC.
 - Refacturar los recibos correspondientes.
- **Centro Técnico Comercial:** Dpto. Centro Técnico Comercial dependiente de la Gerencia Comercial y/o Responsable del área correspondiente de las Agencias Regionales dependientes de la Dirección de Gestión Regional.
 - Programar, ejecutar y actualizar la O/T.
- **Gestión Comercial:** Departamento de Administración y Desarrollo Comercial dependiente de la Gerencia Comercial.
 - Habilitar los parámetros para la generación de créditos en el Sistema OPEN SGC.

ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Octubre 2018
----------------------	-----------------------------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 05 GC- INTERNO GC/ADC/50/2018. Fecha: 10/2018. Página: 3.
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0190	
	Instrucción de Procedimiento: Reclamos o Casos que Impliquen Refacturación.		

1.c Referencias.

Manuales

- Manual del Usuario del Open S.G.C. capítulo Atención al Cliente.

Documentos

- Comprobante de Reclamación.
- Orden de Servicio.
- Interno GC/GC/33/2018 Inhabilitación de créditos manuales del OPEN SGC.

1.d Casos aplicables.

- Datos de contrato erróneo:
Error en la codificación, asociación o dimensión del importe de Alumbrado Público.
- Error de lectura:
Error en la lectura del medidor.
- Errores de cobro:
Error en el pago de la factura por parte del Cliente, casos en donde se paga en un suministro equivocado.
- Error de facturación:
Error en la tarifa aplicada.
- Exceso de consumo:
Debido a;
 - Mal funcionamiento del medidor.
 - Desactualización del medidor en el sistema.
 - Medidor cruzado.
 - Virada de medidor.
 - Mal número de dígitos del medidor.
 - Mala asignación de la constante del medidor.
 - Consumo acumulado por actualización de lecturas.

ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Octubre 2018
----------------------	-----------------------------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 05 GC- INTERNO GC/ADC/50/2018. Fecha: 10/2018. Página: 4.
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0190	
	Instrucción de Procedimiento: Reclamos o Casos que Impliquen Refacturación.		

2. OPERATIVA

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Atención al Cliente	<p>Recibir el reclamo del cliente o identificar caso.</p> <p>Nota:</p> <p>El reclamo puede ser realizado por el cliente en forma presencial o a través de los distintos canales de comunicación existentes, correo electrónico, página web, redes sociales oficiales de la Institución, vía telefónica, Call Center llamadas recibidas al 160.</p>	PL140 - Lecturas aportadas por teléfono.
20	Atención al Cliente	Identificar en el sistema el suministro mediante el NIS, dirección, nombre del Cliente o CCC.	
30	Atención al Cliente	<p>Verificar en el sistema el caso a través de un análisis comercial del suministro en cuestión:</p> <p>a) Si el concepto verificado está dentro de los rangos normales, pasar a la acción 40.</p> <p>b) Si el concepto verificado no está dentro de los rangos normales, pasar a la acción 120.</p> <p>c) Si se trata de un error de pago por parte del cliente, seguir el Procedimiento PA0570-Solicitud de Débito y Crédito en pagos por error del Usuario. FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p> <p>Nota: considerar para un Análisis Comercial los siguientes puntos;</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Datos de contrato erróneo:</u> Verificar la dimensión correcta del terreno, el cual consta en el documento de la propiedad, para los casos en que el cliente reclame que el importe de Alumbrado Público no corresponde. • <u>Error de lectura:</u> Analizar el histórico de lectura del medidor, verificar si registra un tipo de lectura normal, para el efecto se dispone de la opción "Lecturas Reales". Verificar si el consumo facturado se ajusta al promedio de consumo registrado en el histórico de facturación. Analizar los datos proveídos por el cliente en medios digitales e impresos (fotografías, filmaciones, correo electrónico con datos adjuntos referentes a las lecturas registradas en el medidor). 	Procedimiento PA0570- Solicitud de Débito y Crédito en pagos por error del Usuario.

ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Octubre 2018
----------------------	-----------------------------	---

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 05 GC- INTERNO GC/ADC/50/2018. Fecha: 10/2018. Página: 5.
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0190	
	Instrucción de Procedimiento: Reclamos o Casos que Impliquen Refacturación.		

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
		<p>Verificar los registros de anomalías de facturación y su correlación con las anomalías de lectura, además analizar el criterio de la resolución de la anomalía (estimación, lectura aportada, etc.).</p> <p>Actualización del medidor en el sistema informático. (Facturación de consumo acumulado, se debe refacturar aplicando las tarifas recurrentes del periodo del consumo acumulado en cuestión).</p> <p>Se debe verificar las OT's asociadas al suministro, incidencias registradas, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Consumo acumulado por actualización de lecturas:</u> Se debe considerar el descuento o acreditación de los consumos mínimos o estimaciones facturadas durante periodo del problema. • <u>Tarifa mal aplicada:</u> Verificar la tarifa del suministro. Se debe tener en cuenta si hubo modificación de contrato (Tarifa) y verificar el periodo en el cual se realizó la operativa. En el caso que el error sea debido a un medidor cruzado o desactualizado en el sistema informático, el mismo debe ser tratado según Procedimiento PL0130-Medidor Mal Asignado. 	
40	Atención al Cliente	<p>Informar al Cliente que su reclamo es improcedente, explicándole los motivos de tal decisión.</p> <p>a) Si el Cliente está conforme. FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p> <p>b) Si el Cliente insiste en que se registre la reclamación. Pasar a la acción 50.</p>	
50	Atención al Cliente	<p>Dar de alta en el sistema el reclamo:</p> <p>a) Si es necesario la generación de una orden de trabajo de verificación. Pasar a la acción 55.</p> <p>b) Si no es necesario la generación de una orden de trabajo. Pasar a la acción 90.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se debe asociar el recibo en cuestión a la reclamación, permaneciendo el recibo en el estado "Reclamado no Cobrado" o "Cobrado". - Ingresar claramente el motivo del reclamo para poder realizar el seguimiento de la reclamación. 	<p>Manual del Usuario</p> <p>Consultas de Atención al Cliente</p> <p><i>Reclamación</i></p>

ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Octubre 2018
----------------------	-----------------------------	---

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 05 GC- INTERNO GC/ADC/50/2018. Fecha: 10/2018. Página: 6.
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0190	
	Instrucción de Procedimiento: Reclamos o Casos que Impliquen Refacturación.		

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
55	Atención al Cliente	<p>Generar una Orden de Trabajo (O/T) asociada a la reclamación solicitando la información necesaria para resolver el reclamo.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La O/T se genera ingresando una actividad. - La O/T generada es asignada a la unidad operativa responsable de la programación y ejecución - La reclamación no podrá ser resuelta antes de la resolución de la O/T. 	
60	Atención al Cliente	Imprimir el comprobante de reclamo y entregárselo al Cliente.	Manual del Usuario
70	Atención al Cliente	<p>Consultar en el Sistema la Orden de Trabajo y en función de la respuesta determinar si procede el reclamo del Cliente.</p> <p>a) Si el reclamo no resulta procedente, pasar a la acción 80.</p> <p>b) Si el reclamo resulta procedente, pasar a la acción 90.</p>	
80	Atención al Cliente	Resolver la reclamación como improcedente, e informar al cliente el motivo de la improcedencia de su reclamación. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
90	Atención al Cliente	<p>Realizar la refacturación corrigiendo los datos que correspondan:</p> <p>a) Si es necesario generar un crédito en el recibo. Pasar a la acción 100.</p> <p>b) Si no es necesario generar un crédito. Pasar a la acción 110.</p>	

ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Octubre 2018
----------------------	-----------------------------	---

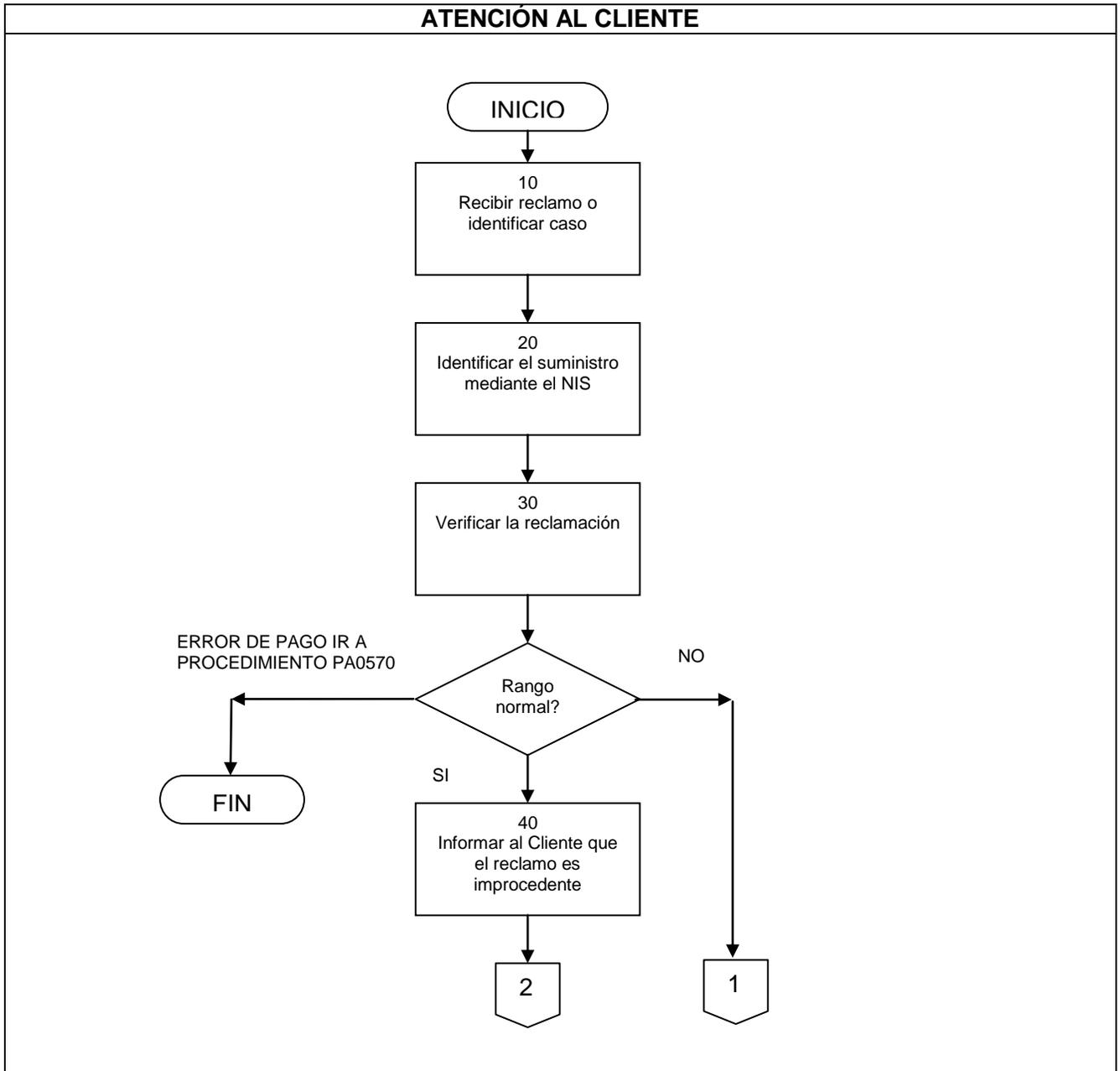
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 05 GC- INTERNO GC/ADC/50/2018. Fecha: 10/2018. Página: 7.
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0190	
	Instrucción de Procedimiento: Reclamos o Casos que Impliquen Refacturación.		

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
100	Atención al Cliente	Solicitar a Gestión Comercial la habilitación en el Sistema OPEN SGC del crédito que corresponde ser utilizado. Nota: El pedido debe ser realizado por el Jefe del área afectada con las justificativas correspondientes vía Memorándum pudiendo ser adelantado por Fax o vía correo Outlook.	
105	Gestión Comercial	Recibir pedido y habilitar en el ON LINE del Sistema OPEN SGC el crédito correspondiente. Una vez finalizada la operativa proceder a deshabilitar el crédito. Remitir copia del Memorándum o del correo Outlook al Dpto. de Contabilidad dependiente de la Gerencia Financiera.	
110	Atención al Cliente	Realizar la refacturación on-line y emitir la factura corregida. Nota: El sistema anula la factura original (Nota de Crédito) y genera una factura con el nuevo importe. - Si la factura original estaba pendiente de pago, se emite la nueva factura para que se cancele. - Si la factura original estaba pagada, se acredita a la nueva factura el importe pagado. <i>a) Si el importe original es mayor al refacturado:</i> se genera el cargo vario Cr. Por ajuste de refacturación por la diferencia, que se acreditará en la/s próxima/s facturación/es. <i>b) Si el importe de la factura original es inferior al refacturado:</i> el Cliente deberá abonar la diferencia, a través del Débito por ajuste de Refacturación generado por el sistema. Informar sobre la nueva factura (refacturada) al Cliente y si la misma está pendiente, indicar el nuevo vencimiento.	Interno GC/GC/33/2018
120	Atención al Cliente	Cerrar la reclamación como procedente. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	

ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Octubre 2018
----------------------	-----------------------------	---

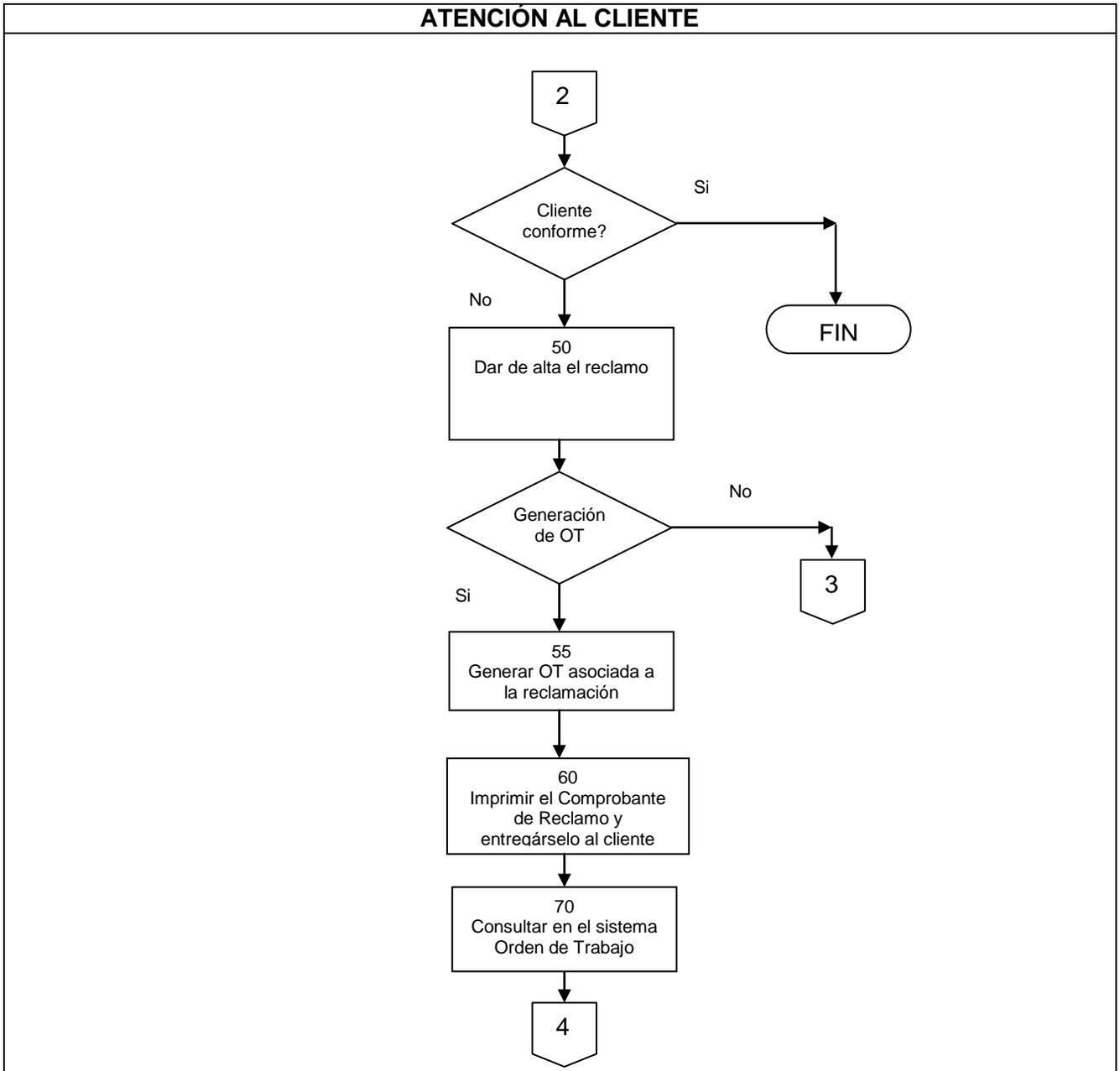
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 05 GC- INTERNO GC/ADC/50/2018. Fecha: 10/2018. Página: 8.
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0190	
	Instrucción de Procedimiento: Reclamos o Casos que Impliquen Refacturación.		

3 FLUJOGRAMA



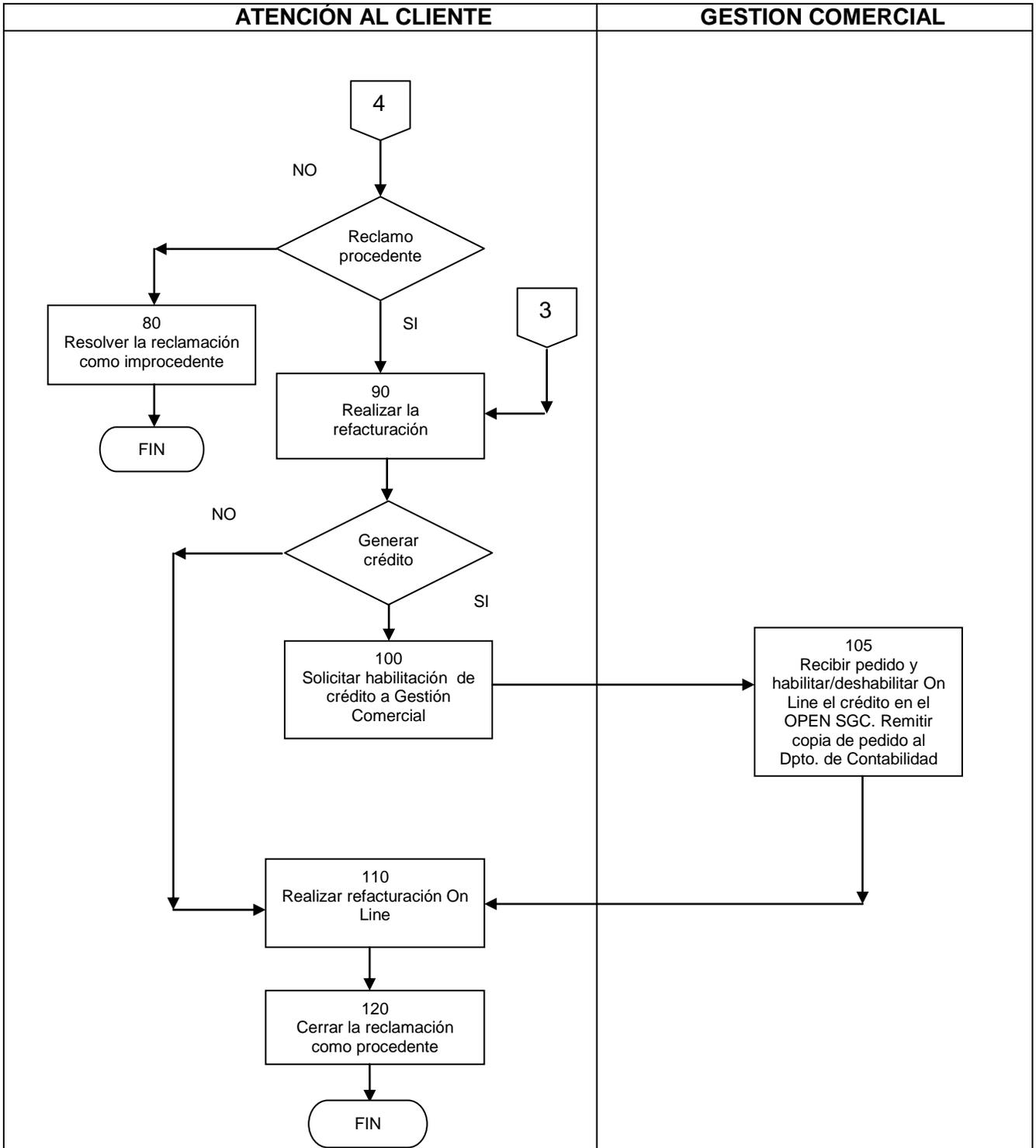
ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Octubre 2018
----------------------	-----------------------------	---

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 05 GC- INTERNO GC/ADC/50/2018. Fecha: 10/2018. Página: 9.
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0190	
	Instrucción de Procedimiento: Reclamos o Casos que Implican Refacturación.		



ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Octubre 2018
----------------------	-----------------------------	---

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 05 GC- INTERNO GC/ADC/50/2018. Fecha: 10/2018. Página: 10.
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0190	
	Instrucción de Procedimiento: Reclamos o Casos que Impliquen Refacturación.		



ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Octubre 2018
----------------------	-----------------------------	---