

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0240	GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 1
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Fraudes.		

1. INTRODUCCION

1.a Descripción

Este procedimiento describe la operativa a seguir en el tratamiento de los fraudes.

El tratamiento se ha diferenciado dependiendo del medio donde provenga la denuncia:

- a) Denuncia por parte de personal técnico de ANDE (lector o técnico especialista).
- b) Denuncia de un cliente o persona no especialista.

Las principales diferencias son:

a) Denuncias del Personal Técnico de ANDE

- En caso que la denuncia sea ingresada como una anomalía de lectura, se genera automáticamente la Orden de Trabajo.
- Se debe realizar una inspección y luego la intervención si corresponde.

b) Denuncias de personas no expertas o ajena a la ANDE

- Se debe realizar una inspección y luego la intervención si corresponde.
- Se debe generar siempre manualmente una Orden de Trabajo.

Conceptos:

Suministros Anómalos: suministros que al entrar en el proceso de facturación fueron apartados para que se analicen ciertos datos. Esta separación se originó porque el suministro no cumplió ciertos controles: quedó fuera de los rangos esperados o porque no coincidían algunos de los datos de los existentes en la base de datos. Al apartarse se puede parametrizar para que genere automáticamente una Orden de Trabajo. La separación no necesariamente implica la no facturación del suministro.

1.b Responsabilidades

- **Atención al Cliente:** Dpto. Atención al Cliente y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional.
 - Recibir la denuncia de fraude.
 - Generar O/T inspección por presunto fraude.
 - Ingresar en la observación de la O/T, la irregularidad denunciada.

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 PA0240	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 2
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Fraudes.		

- **Oficina de Control de Perdidas de Distribución (OCPD)**

- Programar y ejecutar la O/T de inspección por presunto fraude.
- Realizar corte de servicio en caso que corresponda.
- Mantener actualizados los estados del fraude.
- Coordinar la intervención del Fraude.

1.c Referencias

Manuales

- Guía de Operaciones Open SGC, Fraudes.

Procedimientos

- Actualización de Ordenes de Servicio PO0090

Documentos

- Acta de Intervención.
- Cédula de Notificación.
- Orden de Trabajo.

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

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0240	GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 3
Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Fraudes.			

2. OPERATIVA

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Atención al Cliente	Recibir la denuncia, verbal o escrita, de presunto fraude realizada por otras Unidades o por Clientes. Nota: Cuando la denuncia es de un Lector y la ingresó como anomalía de lectura en el recorrido del itinerario, el sistema genera una O/T automáticamente.	
20	Atención al Cliente	Verificar en el sistema si existe el suministro al que está relacionado el fraude: a) Si existe el suministro, pasar a la acción 30. b) Si no existe el suministro, pasar a la acción 150.	
30	Atención al Cliente	Generar la Orden de Trabajo de Inspección por Presunto Fraude. Nota: En los comentarios ingresar la irregularidad denunciada y las acciones a tomar.	
40	OCPD	Programar y asignar las Ordenes de Trabajo a un personal técnico para que inspeccione el suministro.	
50	OCPD	Inspeccionar el suministro (medidor, instalaciones, acometida, etc.), para verificar si existe apropiación indebida de la energía (fraude) y recoger los datos del suministro. a) Si existe irregularidad, pasar a la acción 60. b) Si no existe irregularidad, pasar a la acción 140.	
60	OCPD	Labrar un Acta de Intervención, y comunicar al cliente de las irregularidades detectadas en la instalación. Nota: En la cédula de notificación estará expreso el nombre del cliente, NIS, N° de medidor, marca, estado, Cta. Cte. Ctral, y la/s irregularidades detectadas durante la intervención. En la misma también se aclarará la acción realizada (corte del suministro o notificación).	

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

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0240	GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 4
Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Fraudes.			

70	OCPD	<p>Verificar según la normativa de ANDE si se procede a la suspensión del suministro:</p> <p>a) El caso requiere suspensión. Pasar a la acción 80.</p> <p>b) El caso no requiere suspensión. Pasar a la acción 90.</p>	
80	OCPD	<p>Suspender el suministro.</p> <p>Nota: suspensión se refiere a la interrupción del servicio, bajo las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conexión directa sin medidor; retiro total del servicio. • Derivaciones que no son posibles normalizar; corte en la acometida (si es acometida independiente) • Cualquier otro tipo de irregularidad, cuando el cliente se rehuse a reconocer y acompañar el procedimiento. 	
90	OCPD	<p>Informar al Cliente, personalmente o mediante una nota cuando esté ausente, que deberá presentarse en ANDE para regularizar la situación del suministro.</p>	
100	OCPD	<p>Solicitar firma del usuario del suministro, entregarle copia de la cédula de notificación.</p> <p>Nota: Si el usuario se niega a firmar o está ausente en ese momento, se hará constar tal circunstancia, en el lugar destinado para la firma y se le deja la copia de la cédula de notificación en el domicilio.</p>	
110	OCPD	<p>Actualizar la O/T en el sistema y con las observaciones correspondientes.</p>	
120	OCPD	<p>Agregar una incidencia, informando el número de acta de intervención y la irregularidad detectada.</p>	
130	OCPD	<p>Declarar procedente el NIS con fraude y realizar la facturación del fraude. FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p> <p>Nota: Para declarar procedente el fraude se debe ingresar en la ventana de Mantenimiento de Fraudes, agregando el NIS correspondiente.</p>	Mantenimiento de Fraudes

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

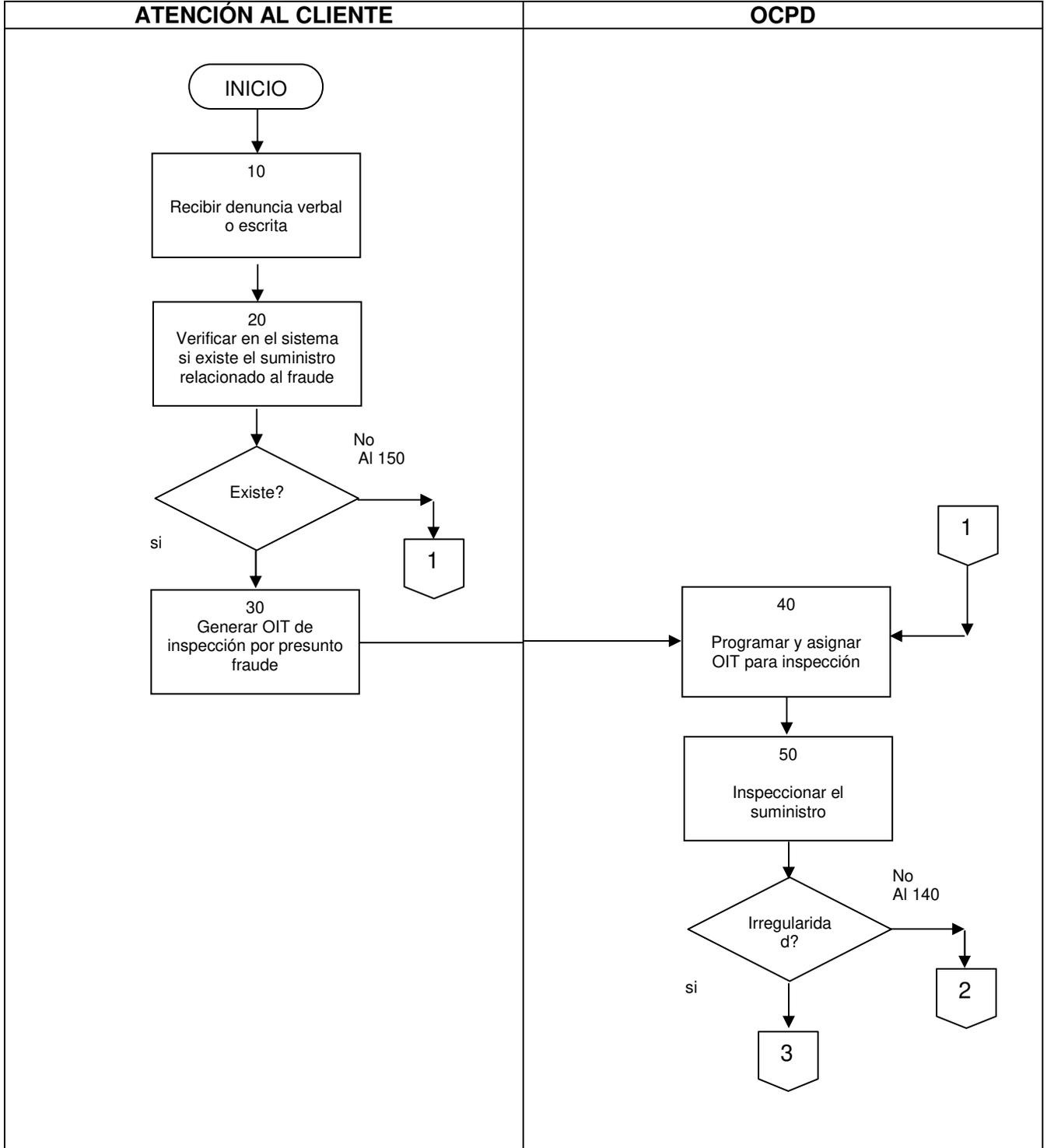
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0240	GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 5
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Fraudes.		

140	OCPD	Resolver la O/T en el sistema, aclarando la regularidad del suministro. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
150	OCPD	Generar una Orden de Trabajo de Inspección por presunto Fraude para un suministro vecino y referenciar en la Orden de Trabajo el lugar del fraude. Pasar a la acción 40.	

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

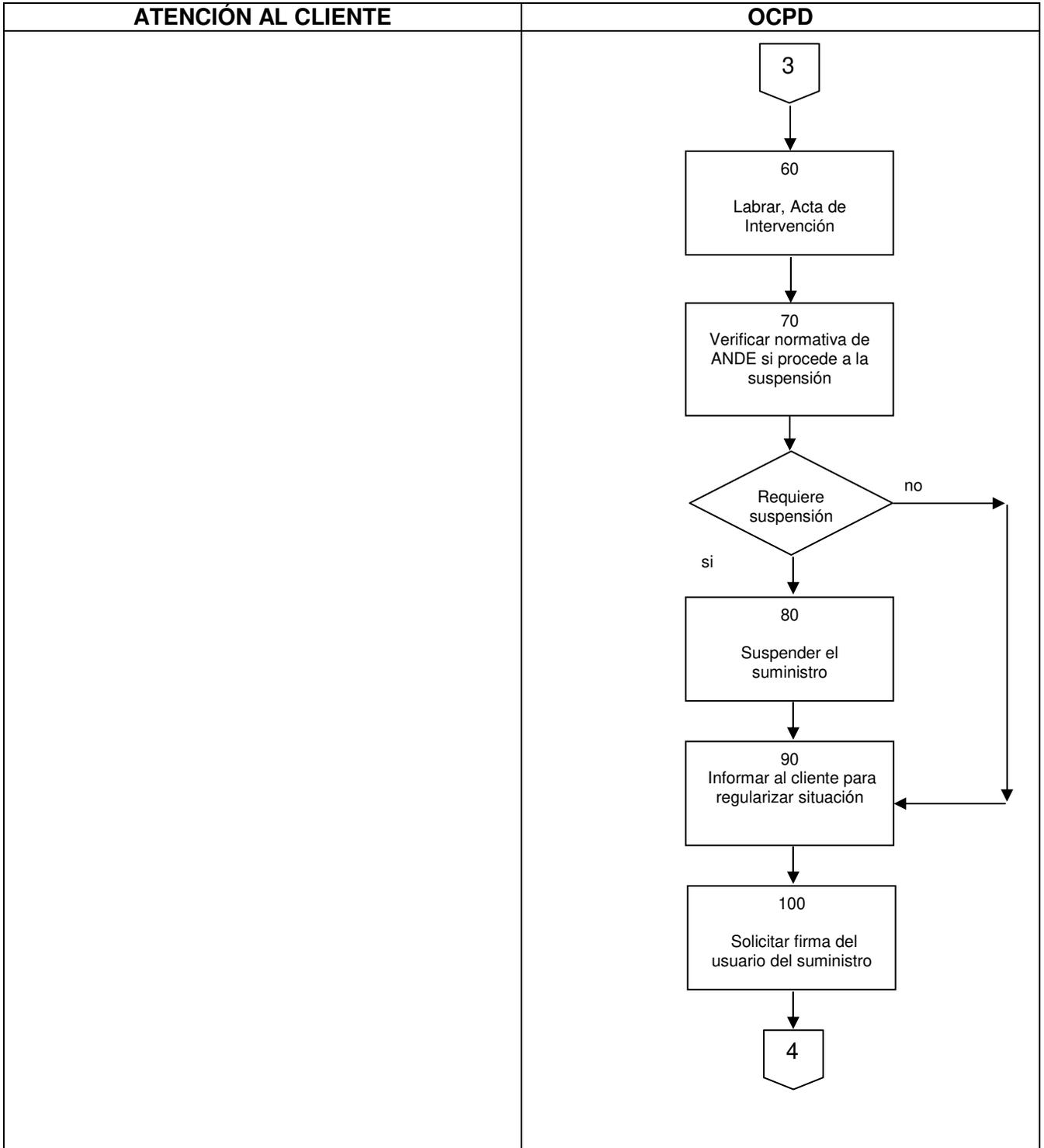
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC-
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0240	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 6
Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Fraudes.			

3. FLUJOGRAMA



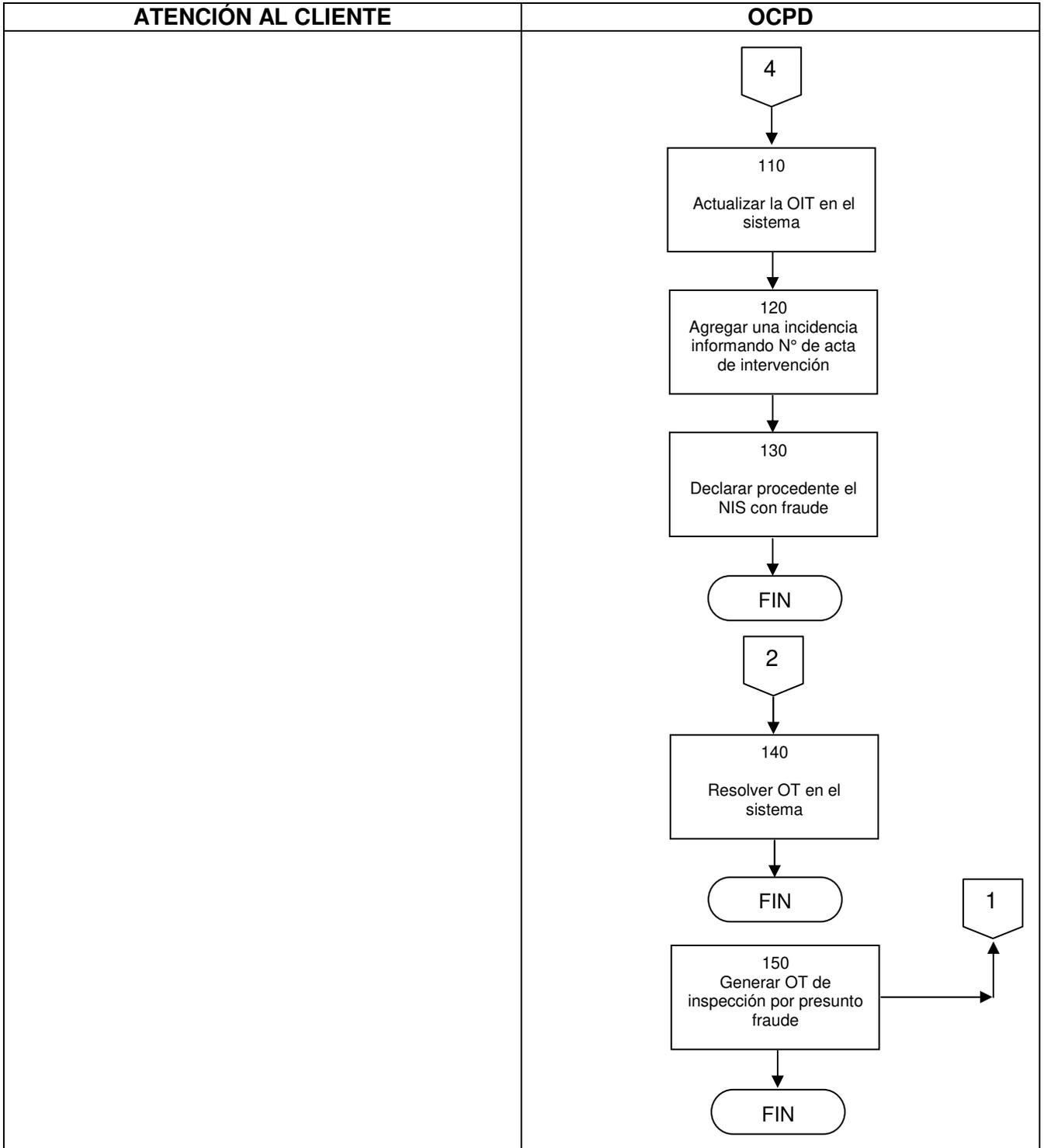
FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
-----------------------------	--------	---

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0240	GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 7
Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Fraudes.			



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

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0240	GC-Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 8
Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Fraudes.			



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