

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0410	GC- Resolución P/Nº: 19832
	Instrucción de Procedimiento: Devolución de Cuota de Alumbrado Público.		Fecha: 14/06/2004 Página: 1

1. INTRODUCCION

1.a Descripción

El objetivo de este procedimiento es describir la operativa a seguir para la devolución de la cuota de A P, cuando el inmueble queda sin el servicio de Alumbrado Público por un período mayor a 15 días.

1.b Responsabilidades

- **Atención al Cliente:** Dpto. Atención al Cliente y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional.
 - Atender al Cliente que presenta el reclamo y solicitar informaciones necesarias acerca del AP afectado por el inmueble.
- **Obs:** Puede que el DORD y/o la Sección Distribución de la Agencia Regional verifique la ocurrencia de una falla en un determinado artefacto de alumbrado público con duración mayor que quince días e informar a Atención al Cliente para que proceda la devolución automática de la cuota sin que el/los cliente/s presenten reclamo.
- Solicitar análisis de los reclamos al DORD y/o Sección Distribución (Agencia Regional).
- Generar cargo vario para devolución de cuota de AP, si corresponde.
- **DORD y/o Sección Distribución (Agencia Regional)**
 - Verificar e informar incidencias de alumbrado público con duración superior a quince días.
 - Analizar la procedencia de reclamos presentados en Atención al Cliente.
 - Resolver la falla verificada en el alumbrado publico.

1.c Referencias

Manuales

- Manual del Usuario del Open S.G.C.: Mantenimiento de Entidades, Capítulo Alumbrado Público.
- Manual del Usuario del Open SGC: Atención al Cliente, capítulo Cargos Varios.

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

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0410	GC- Resolución P/Nº: 19832
	Instrucción de Procedimiento: Devolución de Cuota de Alumbrado Público.		Fecha: 14/06/2004 Página: 2

2. OPERATIVA

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Atención al Cliente	Recibir del cliente el reclamo por falla en alumbrado público.	
20	Atención al Cliente	Solicitar al cliente las informaciones para ubicación del punto de alumbrado con defecto (datos del cliente afectado y ubicación del punto de alumbrado con defecto).	
30	Atención al Cliente	Dar de alta, en el sistema, el reclamo correspondiente e informar al cliente que su reclamo será encaminado para análisis.	
40	Atención al Cliente	Verificar que el DORD y/o la Sección Distribución de la Agencia Regional haya notificado de la incidencia del AP en cuestión. a) No se notificó la incidencia del AP, pasar a la acción 50. b) Se notificó la incidencia del AP, pasar a la acción 80.	
50	Atención al Cliente	Emitir una copia de la reclamación y enviar al DORD y/o a la Sección Distribución de la Agencia regional para gestionar la procedencia del reclamo.	
60	DORD y/o Sección Distribución	Verificar la situación del artefacto de alumbrado público y determinar el tiempo de la falla. Nota: En el caso que la falla persista, se deberá reparar el artefacto de alumbrado público de inmediato.	
70	DORD y/o Sección Distribución	Remitir informe de la situación del artefacto de alumbrado público a Atención al Cliente. Nota: El informe debe detallar la ocurrencia de la falla del artefacto y el tiempo de dicha falla. También debe contemplar los inmuebles afectados por la falla.	

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

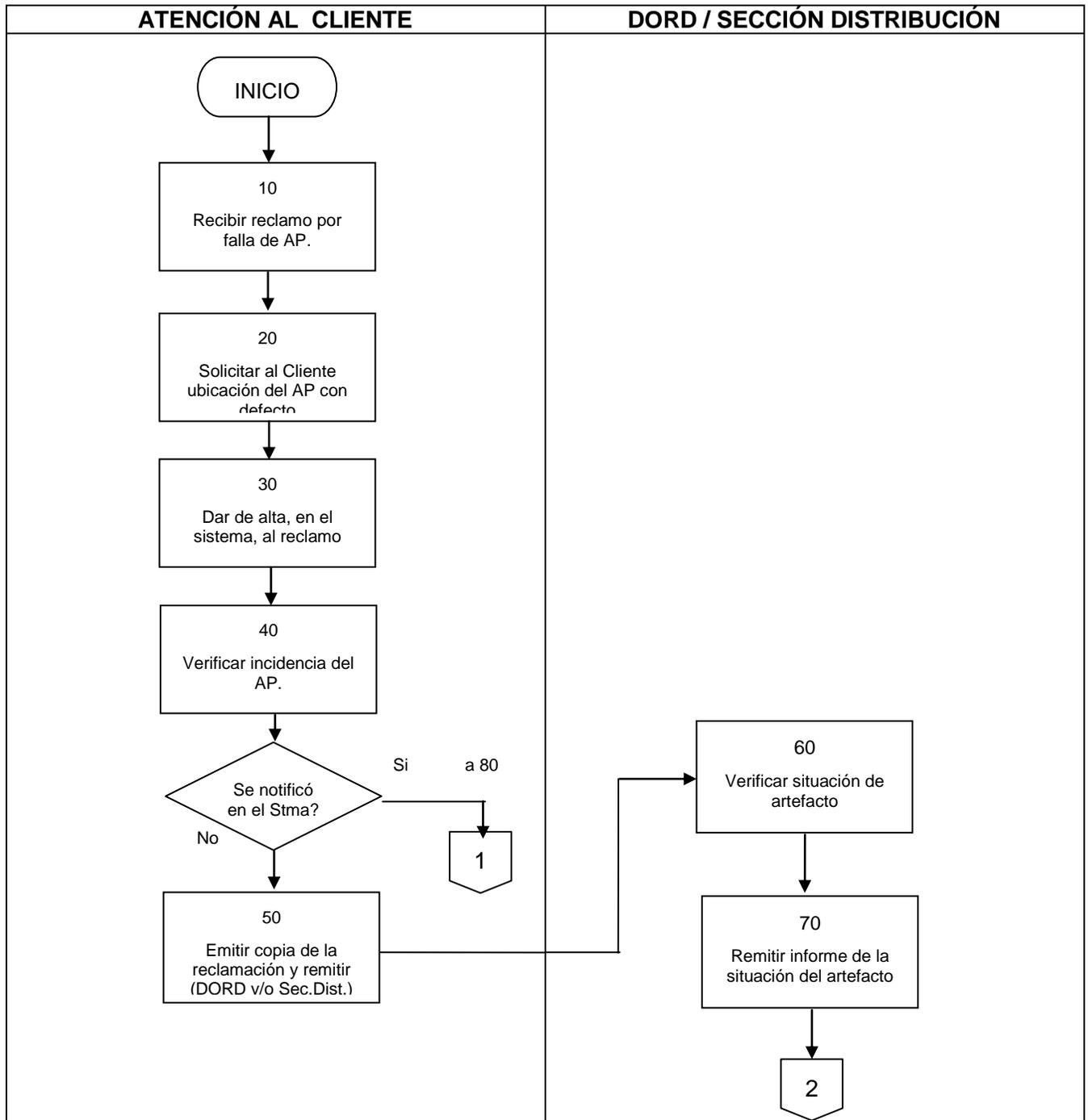
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0410	GC- Resolución P/Nº: 19832
	Instrucción de Procedimiento: Devolución de Cuota de Alumbrado Público.		Fecha: 14/06/2004 Página: 3

80	Atención al Cliente	<p>Recibir el informe del DORD y/o Sección Distribución (Agencia Regional) y verificar el resultado del análisis del reclamo.</p> <p>a) Si el reclamo es improcedente, pasar a la acción 90.</p> <p>b) Si el reclamo es procedente, pasar a la acción 100.</p>	
90	Atención al Cliente	Cerrar la reclamación como Improcedente y explicar al cliente el resultado del análisis. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	Manual del Usu. Atención al Cliente <i>Reclamación Actividades</i>
100	Atención al Cliente	<p>Generar un cargo vario (nota de crédito) de Devolución de Cuota de Alumbrado Publico para el suministro. El cargo vario se acreditará en la próxima facturación</p> <p>Nota : Se deberá generar un cargo vario para cada suministro afectado por el AP con defecto.</p>	Manual del Usu. Atención al Cliente Cargos Varios
110	Atención al Cliente	Cerrar la reclamación como Procedente ingresando en los comentarios que se le generó el cargo vario correspondiente. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	Manual del Usu. Atención al Cliente <i>Reclamación Actividades</i>

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

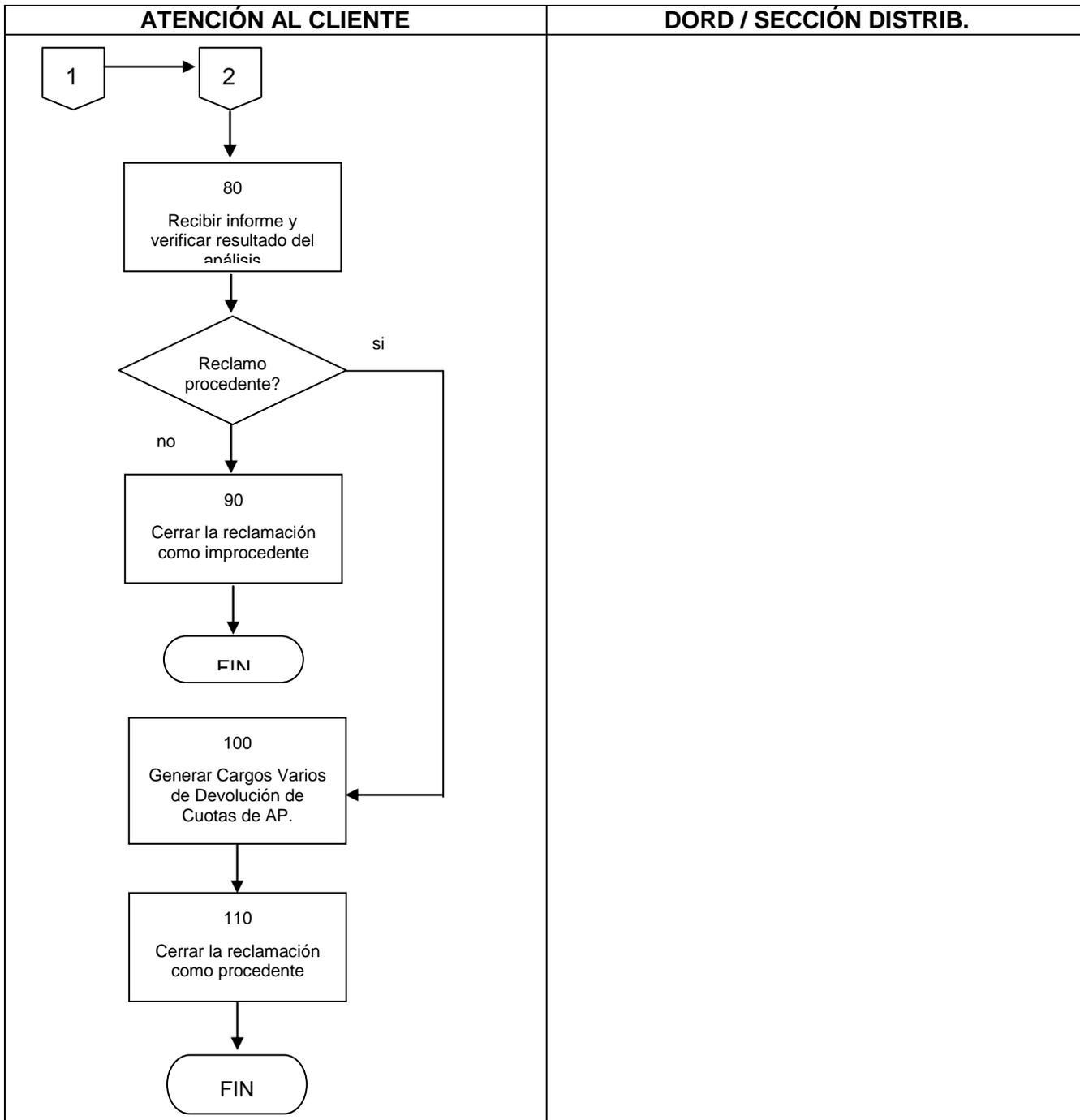
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0410	GC- Resolución P/Nº: 19832
	Instrucción de Procedimiento: Devolución de Cuota de Alumbrado Público.		Fecha: 14/06/2004 Página: 4

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 PA0410	GC- Resolución P/Nº: 19832
	Instrucción de Procedimiento: Devolución de Cuota de Alumbrado Público.		Fecha: 14/06/2004 Página: 5



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