

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 00
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0460	GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 1
	Instrucción de Procedimiento: Cambio de Contrato con Potencia Reservada		

1. INTRODUCCION

1.a Descripción

Este procedimiento describe la operativa a seguir para el tratamiento de pedidos de modificación del contrato de suministros en M.T, para el cambio de una categoría tarifaria cuyo grupo de consumo no exige potencia reservada a una que exija reservar potencia. Estos cambios tendrán vigencia a partir del primer ciclo de facturación posterior a la fecha de modificación del contrato en el sistema.

Futuras modificaciones del contrato por disminución de potencia declarada sólo podrán ser realizadas a partir de 12 ciclos luego de la última modificación, así como lo establece el Pliego de tarifas vigente.

1.b Responsabilidades

- Atención al Cliente: Dpto. Atención al Cliente y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional.
 - Efectuar las modificaciones del Contrato con base al pedido.
- Departamento de Mediciones de Distribución (DOM/DMD).
 - Resolver la orden de trabajo para la reprogramación del medidor.
 - Realizar el cambio de medidor caso corresponda.
- Facturación: Dpto. de Facturación y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional.
 - Proveer, la planilla de lectura de los medidores afectados, a las dependencias encargadas de la modificación del contrato.

1.c Referencias

Manuales

- Manual del Usuario del Open S.G.C. Contrato.

Documentos

- Contrato

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

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 00 GC-
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0460	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 2
	Instrucción de Procedimiento: Cambio de Contrato con Potencia Reservada		

2. OPERATIVA

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Atención al Cliente	Recepción de la solicitud de modificación del contrato presentada por el cliente: Nota: Solamente el titular del contrato y/o representante legal del mismo estará autorizado a solicitar modificaciones del contrato, por lo que deberá identificarse adecuadamente, mediante documentos que lo certifiquen.	
20	Atención al Cliente	Si la modificación del contrato se refiere a cambio de la categoría tarifaria de una que no exige potencia reservada a otra que exija reservar potencia, se deberá verificar el medidor instalado. Nota: Comunicar al cliente que dicha modificación recién tendrá vigencia a partir del próximo ciclo de facturación.	
30	Atención al Cliente	Generar la orden de trabajo " Verificación de Medidor ", en cuya observación se deberá colocar la siguiente instrucción, " reprogramación horaria del medidor ". Nota: Se genera esta orden de trabajo asignado al Dto. de Mediciones de Distribución, para que se realice la reprogramación horaria del medidor. Debido a que la nueva categoría tarifarias establece el consumo diferenciado en horario de Punta de carga y horario Fuera de punta de carga. Para el caso, de que el tipo del medidor instalado en el terreno no sea del activo diferenciado, necesariamente deberá ser sustituido por uno diferenciado.	PO0130 G. de O. Ordenes de Trabajo
40	Mediciones	Programar y ejecutar la orden de trabajo en fecha establecida, o en un plazo no mayor de 5 (cinco) días.	PO0130 G. de O. Ordenes de Trabajo
50	Atención al	Solicitar al Dto. de Facturación la Planilla de Lectura	
FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL			ULTIMA ACTUALIZACIÓN
FECHA:			FECHA:

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 00 GC-
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0460	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 3
	Instrucción de Procedimiento: Cambio de Contrato con Potencia Reservada		

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
	Cliente	del medidor correspondiente al último ciclo de facturación, para coordinar la fecha de modificación del contrato con la fecha de cierre del medidor.	
60	Atención al Cliente	<p>Verificar si la orden de trabajo fue realizada antes de la próxima fecha de cierre del medidor:</p> <p>a) No, pasar a la acción 70</p> <p>b) Sí, pasar a la acción 80</p> <p>Nota: Se toma esta precaución debido que al reprogramar los parámetros horarios del medidor, existirá un reajuste de los consumos registrados en cada faja horaria en la próxima lectura, los cuales para evitar inconvenientes deberán ser facturados antes de la modificación del contrato ya que está tarifa no establece el consumo diferenciado.</p>	
70	Atención al Cliente	Necesariamente se tendrá que esperar hasta el próximo cierre del medidor para dar continuidad al proceso de modificación del contrato.	
80	Atención al Cliente	<p>Verificar si en la modificación del contrato el cliente además solicita la variación de la potencia declarada por:</p> <p>a) Aumento, pasar a la acción 90</p> <p>b) Reducción, pasar a la acción 100</p>	
90	Atención al Cliente	<p>Realizar la modificación del contrato, en fecha posterior a la fecha de facturación de este ciclo, por el aumento de potencia declarada y la nueva categoría tarifaria según el pliego de tarifas vigente.</p> <p>Nota: Con esta medida el próximo ciclo ya será facturado con la nueva categoría tarifaria, el consumo correctamente discriminado en las dos fajas horarias.</p> <p>El sistema Open SGC, calculará el importe en concepto de garantía de consumo conforme a los</p>	<p>Manual de Cálculo Depósito de Garantía</p> <p>G. de O. Atención al Cliente <i>Contratos</i></p> <p>PA0090</p>

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

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 00 GC-
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0460	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 4
	Instrucción de Procedimiento: Cambio de Contrato con Potencia Reservada		

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
		cambios introducidos, en la potencia declarada y el cambio del grupo de consumo.	
100	Atención al Cliente	<p>Dar de Baja Voluntaria el contrato del suministro, posteriormente dar alta un nuevo contrato siempre bajo el mismo suministro con los datos de la nueva potencia sin calcular el concepto de garantía de consumo.</p> <p>Nota: El procedimiento baja de contrato y alta de uno nuevo bajo el mismo suministro sin calcular la garantía de consumo, es para que la carpeta del nuevo contrato conserve el monto de la garantía de consumo del contrato anterior.</p>	<p>PA0150</p> <p>G. de O. Atención al Cliente <i>Contratos</i></p>

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