

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 0
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0500	GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 1
	Instrucción de Procedimiento: Para el tratamiento de suministros con fraude (con medidor instalado)		

1. INTRODUCCION

1.a Descripción

Este procedimiento describe la operativa a seguir en el tratamiento de intervenciones a suministros por fraude con medidor.

El tratamiento se refiere a:

- Retiro del medidor del terreno.
- Generación de Cargos Varios por Intervención.
- Actualización de deuda.
- Baja del contrato.
- Revisión del retiro de medidor
- Actualización del estado del contrato.

1.b Responsabilidades

- **Control de Pérdidas de Distribución:** Oficina de Control de Pérdidas de Distribución y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional.
 - Intervención del fraude.
 - Generación de cargos varios por intervención.
 - Liquidación de cargos varios para actualización de deuda.
 - Baja del contrato y resolución de O.T. de Retiro de Medidor.
 - Generación de O.T. de Revisión de Retiro de Medidor.
 - Negociación de la deuda.
- **Centro Técnico Comercial:** Dpto. Centro Técnico Comercial y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional.
 - Resolución de la O.T. de Revisión de Retiro de Medidor por Fraude.
 - Informes a O.C.P.D. y a Jefatura.
- **Facturación:** Dpto. de Facturación y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional.
 - Generación de Cargo Vario.
 - Liquidación de Cargo Vario.
 - Informes a O.C.P.D.
- **Departamento de Mediciones.**
 - Almacenamiento de Medidores MT.
 - Intervención del fraude en MT.

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

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 0
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0500	GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 2
	Instrucción de Procedimiento: Para el tratamiento de suministros con fraude (con medidor instalado)		

1.c Referencias

Documentos

- Ordenes de Trabajo.
- Actas de Intervención.
- Notificación por fraude.

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

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 0 GC-
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0500	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 3
	Instrucción de Procedimiento: Para el tratamiento de suministros con fraude (con medidor instalado)		

2. OPERATIVA

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
5	Control de Pérdidas de Distribución	Programar O.T. de Inspección por Presunto Fraude . Nota: La generación de ésta O.T. es debida a denuncias proporcionadas por el lector, vecinos, otros funcionarios, etc.	Operativa en el Open SGC.
10	Control de Pérdidas de Distribución	Verificar si el Suministro se encuentra: a) Sin Fraude, pasar a la acción 20 . b) Con Fraude, pasar a la acción 30 .	Operativa en terreno.
20	Control de Pérdidas de Distribución	Resolver la O.T. de <i>Inspección por Presunto Fraude</i> , indicando que el conexasionado se encuentra en condiciones normales y no se ha detectado ningún fraude. FIN DEL PROCEDIMIENTO .	Operativa en el Open SGC.
30	Control de Pérdidas de Distribución	Verificar y definir el tipo de fraude detectado, retirar medidor del inmueble, labrar acta de intervención y entregar notificación al usuario. Nota: La notificación deberá especificar el plazo que dispone el usuario para dar una salida comercial a la intervención, establecido en un máximo de 4 días.	Operativa en terreno.
40	Control de Pérdidas de Distribución	Generar cargos varios por intervención. Nota: a) Los cargos varios incluirán los conceptos de: - Energía activa no facturada. - Multas varias - Gastos varios b) La generación de éstos deberá ser realizada inmediatamente después del retiro del medidor en un plazo no mayor a 24 hs.	Operativa en el Open SGC.
50	Control de Pérdidas de	Liquidar totalmente la deuda pendiente, en los conceptos de:	Operativa en el Open SGC.

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

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 0 GC-
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0500	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 4
Instrucción de Procedimiento: Para el tratamiento de suministros con fraude (con medidor instalado)			

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
	Distribución	<ul style="list-style-type: none"> - Cargos varios. - Acuerdos a plazo pendientes. 	
60	Control de Pérdidas de Distribución	<p>Verificar si el suministro afectado cuenta con O.T., anomalías, y/o reclamaciones pendientes:</p> <p>a) Si, pasar a la acción 70.</p> <p>b) No, pasar a la acción 80.</p>	Operativa en el Open SGC.
70	Control de Pérdidas de Distribución	<p>Derivar las O.T. a las dependencias encargadas para la resolución de las mismas, en la brevedad posible.</p> <p>Nota:</p> <p>Se debe verificar si las O.T. están asociadas a reclamaciones o anomalías pendientes. Si se encuentran anomalías pendientes, se debe derivar al Departamento de Facturación para su resolución; para el caso de reclamaciones resolver si es procedente o improcedente.</p>	
80	Control de Pérdidas de Distribución	<p>Dar "Baja Forzada" al contrato.</p> <p>Nota: El primer estado del suministro será <i>Baja Forzada Pendiente de Facturar</i>, con la generación de la O.T. de <i>Retiro de Medidor</i>.</p>	Operativa en el Open SGC.
90	Control de Pérdidas de Distribución	<p>Resolver la O.T. de Retiro de Medidor.</p> <p>Nota: Al resolver la O.T. de retiro de medidor, en el sistema automáticamente se facturará el consumo por el levantamiento del medidor y el estado del contrato pasará a <i>Baja Forzada</i></p>	Operativa en el Open SGC.
100	Control de Pérdidas de Distribución	<p>Generar la O.T. de Revisión de Retiro de Medidor (Manual).</p> <p>Nota: La generación de ésta O.T. será en forma <i>Manual</i>, y debe ser prevista su resolución en un plazo no mayor a 15 días.</p>	Operativa en el Open SGC.
110	Control de Pérdidas de Distribución	<p>Verificar si antes de la ejecución de la O.T. de Revisión de Retiro de Medidor (Manual), el Usuario:</p> <p>a) Paga la totalidad de la deuda o realiza un Acuerdo a Plazos, pasar a la acción 120.</p> <p>b) No se presenta a negociar la deuda, pasar a la acción 140.</p>	

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

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 0 GC-
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0500	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 5
	Instrucción de Procedimiento: Para el tratamiento de suministros con fraude (con medidor instalado)		

120	Control de Pérdidas de Distribución	Anular la O.T. de Revisión de Retiro de Medidor, pasar al acción 130.	Operativa en el Open SGC.
130	Control de Pérdidas de Distribución	Dar " Alta " al contrato. FIN DEL PROCEDIMIENTO. Nota: Con ésta operación, se generará automáticamente la O.T. de <i>Colocación de Medidor.</i>	Operativa en el Open SGC.
140	Centro Técnico Comercial	Resolver la O.T. de Revisión de Retiro de Medidor (Manual) y verificar si el suministro se encuentra: a) Sin energía, informar a O.C.P.D., pasar a la acción 150. b) Con energía, pasar a la acción 170. Nota: La O.T. de Revisión de Retiro de Medidor por Fraude deberá ser resuelta en la fecha estimada de resolución.	Operativa en terreno.
150	Control de Pérdidas de Distribución	Si en el plazo de 30 días posteriores a la Revisión de Retiro de Medidor (Manual), el usuario: a) Paga la totalidad de la deuda o realiza un Acuerdo a Plazos, pasar a la acción 130. b) No paga la deuda, pasar a la acción 160.	
160	Control de Pérdidas de Distribución	Remitir el caso a la Asesoría Legal con toda la documentación pertinente. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
170	Centro Técnico Comercial	Si el abastecimiento de energía es: a) Con conexión directa, pasar a la acción 180. b) Con medidor nuevo, pasar a la acción 200.	Operativa en terreno.
180	Centro Técnico Comercial	Retiro Total del Servicio, labrar acta de intervención y enviar a la O.C.P.D. para su liquidación correspondiente.	Operativa en terreno.
190	Control de Pérdidas de Distribución	Liquidar la nueva intervención para así actualizar la deuda total del Usuario, pasar a la acción 150.	Operativa en el Open SGC.
200	Centro Técnico	Retiro Total del Servicio, registrando todas las características del medidor retirado y verificar el	Operativa en

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

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 0 GC-
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0500	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 6
	Instrucción de Procedimiento: Para el tratamiento de suministros con fraude (con medidor instalado)		

	Comercial	estado en el momento del retiro. Nota: Las características que necesariamente deben ser registradas son: el número de medidor y la marca; en cuanto al estado del medidor debe controlarse si el sello de seguridad no ha sido violado, etc.	terreno.
210	Centro Técnico Comercial	Enviar al Departamento de Facturación para la generación del <i>Cargo Vario</i> correspondiente a <i>Energía Activa no Facturada</i> . Nota: El consumo estimado en el Cargo Vario será teniendo en cuenta el consumo medio diario (en base a su histórico), en los días comprendidos entre la intervención y la resolución de la O.T. en terreno.	
220	Facturación	Liquidar el Cargo Vario por Energía Activa no Facturada, e informar a O.C.P.D. y así actualizar la deuda del Usuario.	Operativa en el Open SGC.
230	Centro Técnico Comercial	Si el medidor retirado: a) Está asociado a un nuevo Suministro, pasar al Procedimiento para Contratación de Servicio para Conexiones Nuevas. b) No está asociado, <u>pasar a la acción 240.</u>	
240	Centro Técnico Comercial	Verificar si el medidor se encuentra en algún almacén: a) Si, <u>pasar a la acción 250.</u> b) No, <u>pasar a la acción 260.</u>	Operativa en el Open SGC.
250	Centro Técnico Comercial	Informar a la jefatura sobre últimos responsables del almacenaje del medidor y a O.C.P.D. para el seguimiento del proceso, <u>pasar a la acción 150.</u>	
260	Centro Técnico Comercial	Informar a la Jefatura, y enviar al Departamento de Mediciones, para el almacenamiento correspondiente, <u>pasar a la acción 150.</u>	

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