

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 1
	Módulo: Facturación	Código PF0010	
	Instrucción de Procedimiento: Cambio de Potencia Contratada por Exceso.		

1. 1. INTRODUCCION

2. 1.a Descripción

Este procedimiento describe la operativa a seguir para realizar el cambio de la potencia contratada por el cliente, como consecuencia de excesos registrado en su utilización.

1.b Responsabilidades

- **Facturación:** Dpto. de Facturación.
 - Consultar las anomalías de exceso de potencia.
 - Generar O/T de inspección al suministro.
- **Centro Técnico Comercial:** Dpto. Centro Técnico Comercial y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional.
 - Programar y ejecutar y actualizar O/T.
- **Atención al Cliente:** Dpto. Atención al Cliente y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional.
 - Preparar comunicación al cliente.
 - Modificar el contrato.

1.c Referencias

Manuales:

- Manual del Usuario del Open S.G.C., Capítulo Facturación.

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

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 2
	Módulo: Facturación	Código PF0010	
	Instrucción de Procedimiento: Cambio de Potencia Contratada por Exceso.		

3. 2. OPERATIVA

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Facturación	Consultar los suministros anómalos del tipo “Exceso de Potencia” .	Guía de Operaciones Sum. Anómalos
20	Facturación	Verificar la frecuencia de los excesos incurridos por el cliente en la utilización de la potencia contratada. Nota: El sistema generará automáticamente una anomalía facturable en el tercer mes consecutivo de Exceso de Potencia, (20% superior a la contratada) y se deberá actualizar la potencia contratada por la mayor potencia facturada, la cual será utilizada para las próximas facturaciones.	Guía de Operaciones Consultas Generales
30	Facturación	Generar una Orden de Trabajo de inspección de la instalación del Cliente y contraste de medidor. Nota: - Verificar, previamente, si no se generó automáticamente la O/T porque la anomalía se puede parametrizar para que genere O/T . - La solicitud para la generación de la O/T puede partir del cliente o de Facturación.	G. de O. Suministros Anómalos <u>O/T</u>
40	Centro Técnico Comercial	Programar la Orden de Trabajo, según procedimiento PO0130 “Selección y Tratamiento de Ordenes de Trabajo” .	Orden de Trabajo
50	Centro Técnico Comercial	Ejecutar la O/T y verificar si el medidor presenta defecto en su funcionamiento (rangos permitidos por ANDE). a) Medidor presenta defecto, pasar a la acción 60 . b) Medidor no presenta defecto, pasar a la acción 70 .	
60	Centro Técnico Comercial	Realizar el cambio del medidor e informar los resultados de la verificación.	

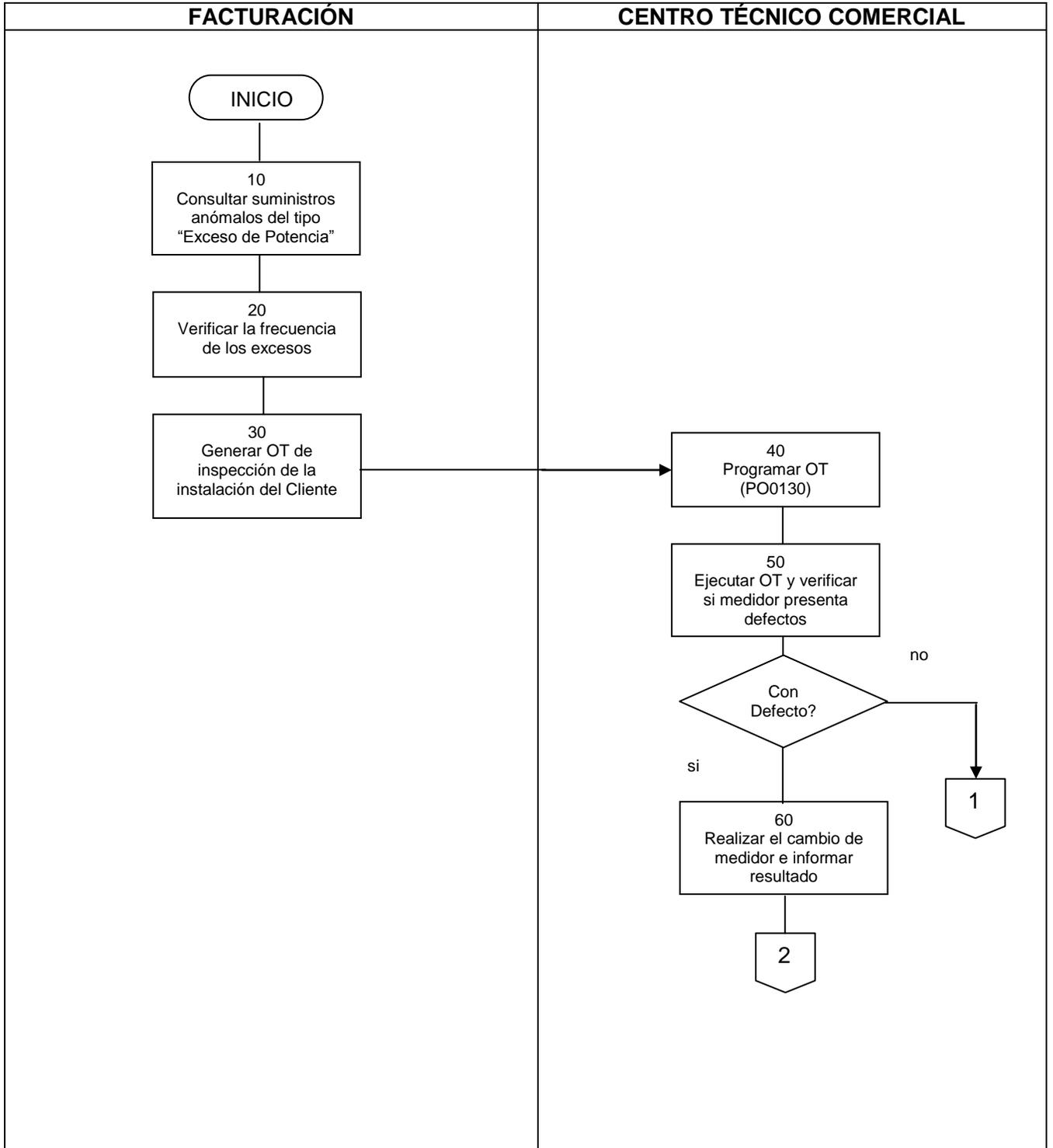
FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
------------------------------------	--------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 3
	Módulo: Facturación	Código PF0010	
	Instrucción de Procedimiento: Cambio de Potencia Contratada por Exceso.		

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
70	Centro Técnico Comercial	Actualizar la O/T en el sistema informático, describiendo el resultado de la verificación.	
80	Facturación	Consultar el resultado de la O/T : a) Si no justifica el exceso en la utilización de la potencia, pasar a la acción 90 . b) Si justifica el exceso en la utilización de la potencia, pasar a la acción 100 .	
90	Facturación	Resolver la anomalía. FIN DEL PROCEDIMIENTO . Nota: Si la anomalía es facturable, se debe resolver y refacturar corrigiendo la factura según los resultados de la O/T.	G. de O. Sum. Anómalos
100	Facturación	Resolver la anomalía. Nota: Si la anomalía es facturable, se debe resolver facturando por el consumo registrado.	
110	Facturación	Solicitar a Atención al Cliente la modificación del contrato del suministro por exceso de potencia contratada durante tres meses consecutivos. a) Agregar una incidencia en el suministro indicando el exceso de la potencia contratada durante tres meses consecutivos. Si el cliente no se presenta, pasar a la acción	
120	Atención al Cliente	Modificar los datos del contrato actualizando la nueva potencia contratada de acuerdo al informe de Facturación, según procedimiento de Modificación de Contrato. FIN DEL PROCEDIMIENTO . Nota: El monto de la garantía de consumo resultante de la diferencia de potencia se deberá incluir en la facturación siguiente.	G. de O. PA0090

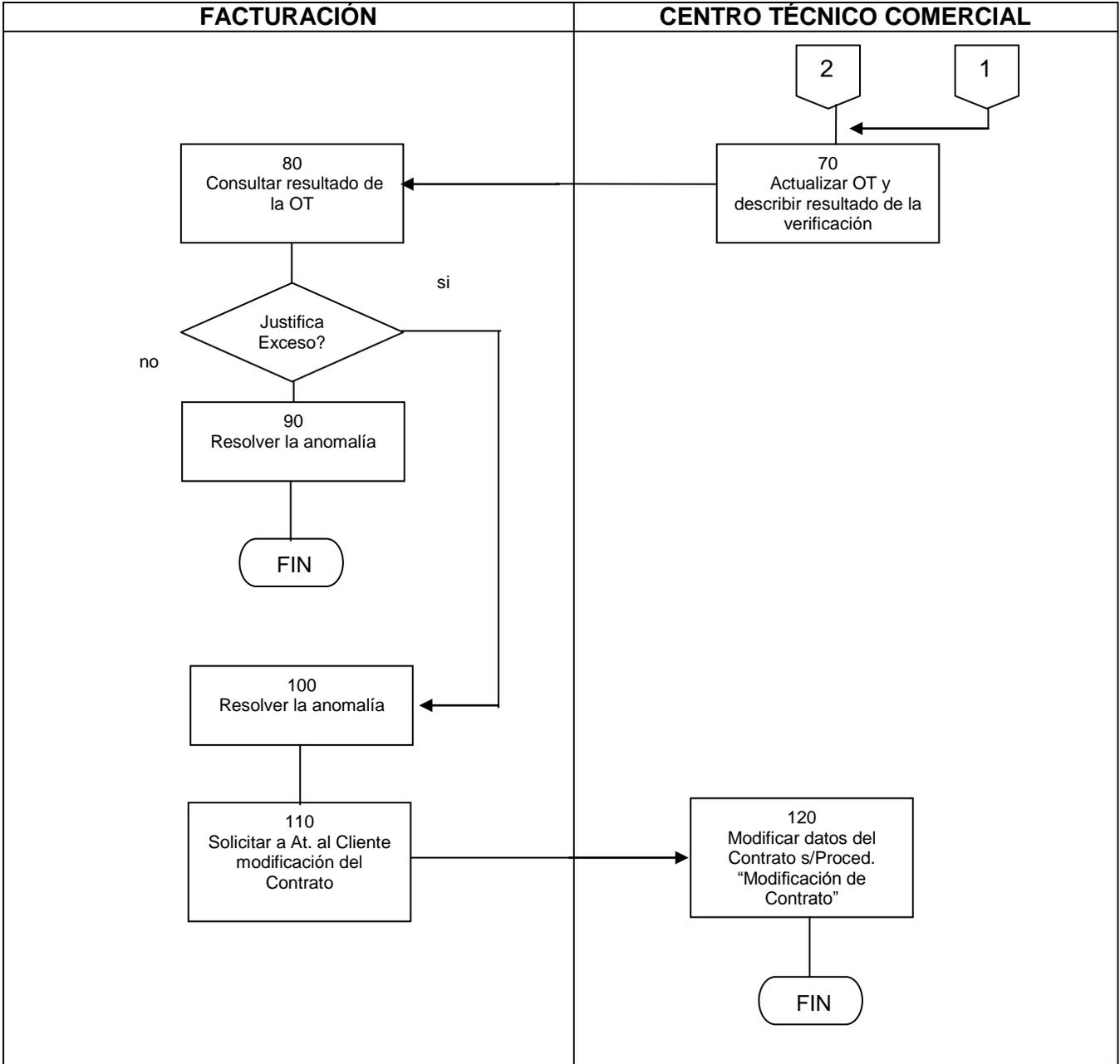
FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
------------------------------------	--------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 4
	Módulo: Facturación	Código PF0010	
	Instrucción de Procedimiento: Cambio de Potencia Contratada por Exceso.		



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

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 5
	Módulo: Facturación	Código PF0010	
	Instrucción de Procedimiento: Cambio de Potencia Contratada por Exceso.		



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