

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 1
	Módulo: Facturación	Código PF0100	
	Instrucción de Procedimiento: Facturas emitidas con vueltas de medidor por cambio de medidor no actualizado.		

1. INTRODUCCION

1.a Descripción

Este procedimiento describe la operativa a seguir cuando se factura un consumo resultante de una virada de medidor a causa de eventual cambio de medidor no actualizado en el sistema informático, es decir la lectura actual no concuerda con el histórico de lecturas anterior.

1.b Responsabilidades

- **Facturación:** Dpto. Facturación
 - Detectar la factura emitida con consumo resultante de una virada de medidor.
 - Generar la reclamación asociada al recibo, y a una actividad (O/T).
 - Refacturar el recibo en cuestión y resolver la reclamación.
- **Centro Técnico Comercial:** Dpto. Centro Técnico Comercial y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional.
 - Programar, ejecutar y actualizar la Orden de trabajo, generada por la reclamación.
 - Realizar el cambio del medidor en el sistema informático.

1.c Referencias

Manuales

- Guía de Operaciones: Consultas.
- Guía de Operaciones: Facturación.
- Guía de Operaciones: Mantenimiento de Entidades

Procedimiento

Selección y Tratamiento de Ordenes de Trabajos (PO0130).

Actualización de Ordenes de Trabajos (PO0090).

Documentos

Orden de Trabajo.

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

2. OPERATIVA

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Facturación	<p>Detecta una factura emitida con consumo de virada de medidor y verifica la lectura discontinua en el medidor, asumiendo que esto se debe a un cambio de medidor no actualizado en el sistema informático.</p> <p>Nota: Esta factura debe ser refacturada por el consumo mínimo establecido en el contrato.</p>	<p>G. de O. Consultas Generales <i>Medidores</i></p>
20	Facturación	<p>Generar un reclamo asociado al recibo en cuestión, generado a una actividad (OT) para registrar los datos del medidor instalado en el terreno.</p>	<p>G. de O. Atención al Cliente <i>Reclamación Refacturación</i></p>
30	Centro Técnico Comercial	<p>Programar, ejecutar y actualizar la orden de trabajo según los Procedimientos “Selección y Tratamiento de Ordenes de Trabajos” y “Actualización de Ordenes de Trabajos”.</p>	<p>PO0130 PO0090</p>
40	Centro Técnico Comercial	<p>Realizar el cambio del medidor en el sistema informático.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se debe retirar el medidor del sistema con la lectura de levantamiento igual a la última lectura normal antes de a discontinua. - Se debe instalar en el sistema el medidor encontrado en el terreno, con lectura de instalación igual a cero. 	<p>G. de O. Mant. Entidades <i>Aparatos de Medida</i></p>
50	Facturación	<p>Refacturar el recibo en cuestión por el consumo mínimo establecido en el contrato.</p> <p>Nota: Se debe realizar la refacturación, facturando por el consumo mínimo para el efecto se debe rectificar la lectura discontinua por la lectura anterior (la última lectura normal).</p>	<p>G. de O. Atención al Cliente <i>Reclamación Refacturación</i></p>
60	Facturación	<p>Resolver la reclamación.</p>	
70	Facturación	<p>Agregar una incidencia en el suministro, explicando que se ha modificado los datos del medidor para facturar su consumo real. FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>	<p>G. de O. Consultas <i>Incidencias</i></p>

3. FLUJOGRAMA

