

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 00 GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 1
	Módulo: Facturación	Código PF0300	
	Instrucción de Procedimiento: Consumo fuera de tarifa		

1. INTRODUCCION

1.a Descripción

Esta anomalía se genera cuando el consumo a facturar que calcula el sistema supera al consumo máximo establecido en su tarifa vigente.

1.b Responsabilidades

- **Gestor de Facturación:** Dpto. de Facturación y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional.
 - Consultar las anomalías **Consumo Fuera de Tarifa**.
 - Resolución de la anomalía.
- **Centro Técnico Comercial:** Dpto. Centro Técnico Comercial y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional.
 - Programación y resolución de O/T.

1.c Referencias

Manuales:

- Manual del Usuario del Open S.G.C., Capítulo Facturación.
- Guía de Gestor de Anomalías.

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

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 00 GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 2
	Módulo: Facturación	Código PF0300	
	Instrucción de Procedimiento: Consumo fuera de tarifa		

2. OPERATIVA

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Gestor de Facturación	Seleccionar las anomalías generadas en estado sin facturar en el sistema OPEN SGC. Nota: El consumo máximo por tarifa se puede observar en Mant. BD/Facturación/Tarifas.	Guía de Gestor de Anomalías.
20	Gestor de Facturación	Verificar si el consumo resultante es inferior debido a: <ul style="list-style-type: none"> a) Error en la lectura anterior, pasar a la acción 30. b) Cambio de medidor no informado al sistema, pasar a la acción 60. c) Lectura correcta o consumo acumulado, pasar a la acción 120. 	
30	Gestor de Facturación	Se debe refacturar el recibo donde existe el error de lectura del ciclo anterior y rectificar la lectura. Nota: Realizar esta operación cuando el error de lectura es evidente y cuando debe pasar varios meses para que alcance a la lectura correcta. Además, si el error de lectura es pequeño y no corresponde a un medidor parado, se puede enviar a facturar igualando las lecturas actual y anterior, de manera que en uno o dos meses la lectura real compensará el error de lectura. De esta forma, no se deja de facturar otros conceptos de facturación con que cuenta el cliente (AP, débitos y/o acuerdos).	
40	Gestor de Facturación	Seleccionar como no detectable la anomalía " <i>Consumo Fuera de Tarifa</i> ".	
50	Gestor de Facturación	Se resuelve la anomalía enviando a facturar. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	

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

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 00 GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 3
	Módulo: Facturación	Código PF0300	
	Instrucción de Procedimiento: Consumo fuera de tarifa		

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
60	Gestor de Facturación	<p>Generar la O/T de “<i>Verificación de Medidor</i>” (asociada a la anomalía) y esperar a que el Centro Técnico Comercial resuelva la misma.</p> <p>Nota: No se puede resolver la anomalía enviando a facturar hasta que la O/T asociada a la misma esté resuelta. Se establece un período de 15 días para la resolución de la O/T. Si no está resuelta la O/T en ese plazo, solicitar la anulación del mismo y se resuelve la anomalía sin facturar.</p>	
70	Centro Técnico Comercial	<p>Editar la Orden de Trabajo pasando al estado <i>en tratamiento</i>, hasta su correspondiente resolución. Posteriormente, informar al Dpto. de Facturación.</p>	PO0130 PO0090
80	Gestor de Facturación	<p>Una vez informado por el Centro Técnico Comercial, verificar el tratamiento de la O/T y, posteriormente, proceder a la resolución de la anomalía en cuestión.</p>	
90	Gestor de Facturación	<p>Actualizar los datos en la ventana de Resolución de Anomalías.</p>	
100	Gestor de Facturación	<p>Seleccionar como no detectable la anomalía “<i>Consumo Fuera de Tarifa</i>”.</p>	
110	Gestor de Facturación	<p>Se resuelve la anomalía enviando a facturar, con los datos proveídos por el Centro Técnico Comercial. FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>	
120	Gestor de Facturación	<p>Seleccionar como no detectable la anomalía “<i>Consumo Fuera de Tarifa</i>”.</p>	
130	Gestor de Facturación	<p>Se resuelve la anomalía enviando a facturar. FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la lectura coincide con el histórico, se solicita el inicio de las gestiones para la modificación del contrato a “Atención al Cliente”. - Cuando el consumo a facturar corresponde a un consumo acumulado, se debe enviar a facturar poniendo además como no detectable la anomalía “<i>importe fuera de límite</i>”. 	

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