



ADMINISTRACION NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS



**INSTRUCTIVO ADMINISTRATIVO
PARA EL
ANALISIS Y RESOLUCION
DE RECLAMOS
POR
FACTURACION**

**GERENCIA COMERCIAL
SUB GERENCIA DE OPERACIONES COMERCIALES**

JUNIO DE 2010

INDICE

	PAG
I. INTRODUCCION	3
II. OBJETIVOS	4
OBJETIVO GENERAL	
OBJETIVOS ESPECIFICOS	
III. PROCESO DE RECLAMOS.	5
1. RECEPCION DE RECLAMOS	5
2. MOTIVOS QUE CAUSAN REBAJA EN VALORES FACTURADOS	5
3. NIVEL DE AUTORIZACION	9
4. CAUSAS PARA DENEGAR UN RECLAMO	9
5. NO PREVISTOS E INCONFORMIDAD POR RESOLUCIONES	10
6. DEPURACION DE VALORES FACTURADOS	10
7. CORRECCION DE ERRORES DE DIGITACION A CUENTA CORRIENTE	11
8. ABREVIACIONES A UTILIZAR EN EL OTORGAMIENTO DE REBAJAS	11
9. ABREVIACIONES A UTILIZAR EN LOS RECLAMOS NO REBAJADOS.	11
10. RESPONSABILIDAD DE SUCURSALES DE SERVICIO AL CLIENTE.	12
11. RESPONSABILIDAD DE SU APLICACION.	12
12. SEGUIMIENTO	12
IV. VIGENCIA	13

I. INTRODUCCION

Este documento está diseñado para que sirva de instrumento eficiente, objetivo y de fácil aplicación en la resolución de los reclamos por facturación presentados por los usuarios. Es un conjunto de criterios que busca disminuir tiempos de respuesta, realizar análisis en forma sistemática, aplicar criterios claros y objetivos para que los usuarios no utilicen instancias foráneas a la institución para alcanzar una resolución justa y satisfactoria.

Para su revisión se han tomado en cuenta la ley vigente sobre el pliego tarifario, experiencias y conocimiento técnico del personal que está directamente involucrado en la autorización, el análisis y resolución de los reclamos.

Se definen claramente las causas que generan rebaja en los valores facturados y las que no son consideradas por ser imputables al usuario. Para los casos rebajados, se define quienes son los responsables para autorizarlos.

Asimismo, con el propósito de mantener estandarizada la digitación, se han revisado y ordenado las abreviaciones que utilizan los analistas para señalar las causas que generan o no generan rebaja.

II. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

- Establecer una norma que permita resolver en forma ágil, oportuna, y objetiva los reclamos presentados por los usuarios sobre los valores facturados.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Disminuir los tiempos de respuesta en el análisis y resolución de reclamos presentados por los usuarios.
- Establecer un orden sistemático en la resolución de los reclamos de tal manera que facilite el seguimiento de la solución de los mismos.
- Estandarizar criterios para el análisis de los reclamos.
- Definir con claridad los niveles de responsabilidad para la autorización de las rebajas a realizar.
- Estandarizar la documentación de las resoluciones emitidas en la atención de los reclamos.

III- PROCESO RECLAMOS

1. RECEPCIÓN DE RECLAMOS.

El reclamo podrá ser presentado en cualquier sucursal de servicio al cliente de cada una de las regiones, por medio del Centro de Atención de Llamadas (Call Center), por medio de demanda presentada ante la Defensoría del Consumidor o cualquier otro medio que ANDA habilite.

Cuando el reclamo es presentado en una sucursal de ANDA, se hará saber al usuario, que su reclamo ha sido recibido por medio de un comprobante con la información siguiente:

- El número de registro del reclamo.
- El Plazo previsto para la emisión de la resolución.
- La firma y el sello del receptor del reclamo.

Cuando el reclamo es presentado en el Centro de Atención de Llamadas, únicamente se le informará al usuario el número de registro de su reclamo.

Cuando el reclamo es recibido por medio de una demanda ante la Defensoría del Consumidor, será de acuerdo a los procedimientos que establece dicha institución.

Los usuarios dispondrán de un plazo de 12 meses para presentar reclamos sobre la facturación de su consumo y se aceptara 1 reclamos por la misma factura.

2. MOTIVOS QUE CAUSAN REBAJA EN VALORES FACTURADOS.

A) Por derrame en acople delantero.

Si el consumo facturado fuese afectado por derrame en el acople delantero del medidor y el lector o inspector ha confirmado esta situación, se deberá ajustar el o los meses reclamados, aplicando el consumo promedio de los últimos 6 meses. Esta causa aplica en los casos en que ANDA haya instalado el medidor, realizado suspensión o reconexión del servicio para el período reclamado.

El analista deberá generar orden de reparación.

B) Estimación de consumo sin medición.

Si el consumo facturado es el resultado de una estimación o alto consumo sin medición y el lector o inspector reporta cualquiera de los siguientes códigos de observación:

1. Código 406, inmueble esta deshabitado
2. Código 405, terreno baldío
3. Código 303, servicio suspendido

Se deberá ajustar a la tarifa mínima de acuerdo al uso del local. El analista deberá generar la orden de trabajo para la instalación del medidor en caso de inmueble deshabitado y terreno baldío.

C) Por doble pago.

Si el usuario ha realizado doble pago de su facturación, tramitará el reclamo mediante la presentación en original y copia de las dos facturas o comprobantes de pago, que demuestren la cancelación doble.

El receptor del reclamo deberá anexar al mismo, las copias de ambas facturas, avalada con su nombre, firma y sello. En aquellos casos en que el usuario no pueda anexar los documentos originales podrá aceptarse copias confrontada con el original.

El analista procederá a efectuar el abono correspondiente, siempre y cuando el sistema no lo haya realizado.

D) Facturación de cobros no justificados.

Cuando en una factura se reflejan cobros que no corresponden al cliente o no se encuentra justificación de su aplicación, tales como multas, reconexiones, incumplimientos, intereses moratorios u otros, se procederá a rebajar el valor completo del cobro no justificado.

E) Por error en la tarifa asignada.

Si en la factura se refleja un error de aplicación de la tarifa, se realizará inspección para confirmar el verdadero uso del local y el analista rebajará la diferencia que resulte de la aplicación de la tarifa que corresponde al uso del local identificado y la tarifa cobrada.

Se deberá informar a catastro la corrección correspondiente.

F) Por error de digitación o en el procesamiento de datos.

Cuando en la factura se refleje un consumo equivocado por error de digitación o procesos del sistema.

El analista ajustará el cobro con la lectura reportada en el andaelect del periodo.

G) Por desconexión temporal o definitiva.

Si se generó una factura de cobro aún cuando el usuario ya había cancelado la desconexión temporal o definitiva de su servicio.

Este deberá presentar el reclamo, con el comprobante de pago por la desconexión temporal o definitiva.

El analista rebajará el total del consumo facturado a partir del último corte de facturación, posterior a la fecha en que fue solicitada la desconexión del servicio.

La desconexión debe estar confirmada por el lector o inspector; de no estar ejecutada deberá informarse al área correspondiente. Asimismo, se deberá informar a Catastro para la inactivación temporal o definitiva de la cuenta.

H) Por medidor defectuoso.

Se generó una factura con alto consumo.

En el caso que la prueba técnica del medidor refleje un resultado con una variación entre el +6 y +50%, el analista deberá ajustar el exceso del consumo, en el mismo porcentaje al valor que refleja la prueba técnica y procederá a generar orden de trabajo para efectuar el cambio del medidor.

Si la prueba técnica del medidor refleja que su funcionamiento es defectuoso arriba de un +50 %, el analista deberá ajustar el exceso del consumo, al promedio de los últimos 6 meses y generar orden para la instalación de un nuevo medidor.

Si las pruebas técnicas reflejan porcentajes de variación entre -6% y +6% serán considerados medidores normales y por lo tanto no sujetos de ajuste.

I) Por deficiencias en el servicio.

Cuando el inspector reporta que el medidor funciona normalmente y son lecturas reales, no obstante, haya existido o existe deficiencia en el suministro del servicio se ajustará el exceso del consumo así:

- Se cobrará la tarifa mínima si la deficiencia en el servicio es por todo el mes.
- En el caso que la deficiencia no ha sido todo el mes, pero el medidor registra consumos superiores con relación al suministro del servicio, se tomará como base el consumo real en base a lecturas de un mes normal de abastecimiento y se establecerá el consumo diario del cliente, el resultado lo multiplicamos por los días que no recibió servicio y este valor es el que restaremos del consumo total del mes normal y será ese resultado el consumo a cobrar.
- Cuando por deficiencia en el servicio no se pueda realizar la inspección, el cobro de ese mes se realizará en base al mes anterior al reclamado y así sucesivamente hasta que el servicio se normalice y se realice una segunda inspección en el horario de servicio para identificar la causa del exceso.

J) Por errores en la toma de lecturas.

Cuando el consumo facturado es originado por un error en la toma de lectura y se comprueba mediante inspección, el analista rebajará el valor, calculando el consumo diario que resulte de la lectura encontrada por el inspector, menos la lectura del mes anterior, dividiéndolo entre el número de días de ambas lecturas. Este se multiplicará por el número de días que comprenda el período facturado.

Si se determina por medio de inspección que el error es por cruce de lecturas entre medidores, se rebajara de acuerdo a lo registrado en el medidor que corresponde.

K) Consumo acumulado por instalación de nuevo medidor.

Al generarse una factura con un consumo acumulado en exceso, por la instalación de un nuevo medidor.

El analista rebajará calculando el consumo diario que resulta de dividir la lectura encontrada en la inspección entre el número de días comprendido entre ésta y la fecha de instalación del medidor. El consumo diario lo multiplica por los días que comprende el período de lectura.

L) Ajuste por instalación de nuevo medidor.

En la factura se refleja un consumo derivado de una estimación por servicio directo, medidor parado o medidor destruido.

Por medio de inspección se comprueba que existe un nuevo medidor. El analista realizará el ajuste, calculando el consumo diario que resulta de dividir la lectura encontrada en la inspección entre el número de días comprendido entre ésta y la fecha de instalación del medidor. El consumo diario lo multiplica por los días que comprende el período de lectura.

El período máximo a ajustar no deberá exceder a 3 meses.

M) Por facturación errónea de alcantarillado.

Al cobrarse en la factura un servicio de alcantarillado que no existe y a través de una inspección se comprueba que el cliente no drena sus aguas a redes de ANDA, el analista rebajará el valor total cobrado por alcantarillado.

Se deberá informar a Catastro para la actualización correspondiente.

N) Por altos consumos no comprobados.

Se facturó un consumo alto comparado con el promedio de los meses anteriores.

Cuando en la inspección no se logra comprobar la causa del exceso en el mes reclamado y el consumo posterior disminuye al consumo promedio o menos, se ajustará en base al promedio de los últimos 6 meses.

O) Por estimaciones de consumo.

Cuando debido a estimaciones de consumos en meses anteriores, se origine un consumo acumulado que resulte en un exceso afectado por la tarifa que se aplica.

Se rebajará al promedio mensual obtenido de las dos últimas lecturas reales. Al no existir dos lecturas reales, deberá enviarse inspección para obtener una lectura parámetro para calcular el consumo mensual a rebajar.

Cuando las estimaciones del consumo sean por causas imputables al cliente, tales como medidor aterrado, medidor dentro del inmueble, caja de medidor con obstáculo, caja de

medidor llena de agua y tapadera pegada, quedará condicionada la recepción de un nuevo reclamo, hasta que el cliente supere las causas que generan la estimación.

P) Por servicios que no existen.

Cuando se determine por medio de inspección que el servicio no existe o que exista duplicidad de cuentas, se rebajará el valor total facturado desde la fecha en que el servicio dejó de existir y se informará a Catastro para que inactive la cuenta.

Q) Pago no descargado.

El usuario canceló su factura y no fue descargada de su cuenta corriente.

El receptor del reclamo deberá anexar al reclamo la copia de la factura cancelada, avalada con su nombre, firma y sello. En aquellos casos en que el usuario no pueda anexar los documentos originales podrá aceptarse copias confrontada con el original.

El analista procederá, si se demuestra el pago realizado, a rebajar el valor pagado.

R) Días facturados mayor al periodo mensual.

Si se genero una factura donde el consumo fue afectado por el incremento de los días de consumo tomados en la lectura y esto ocasiona un cambio de rango en la tarifa aplicada, deberá ajustarse al valor promedio correspondiente a treinta días de consumo.

3. NIVEL DE AUTORIZACION.

Los niveles de autorización por las rebajas a realizar será el siguiente:

MONTOS A REBAJAR	RESPONSABLE DE AUTORIZAR
Hasta un monto de \$ 114.29	Coordinador de Reclamos
Hasta un monto de \$ 571.43	Coordinador de Reclamos y Encargado de Operaciones Comerciales Regionales.
Montos mayores a \$ 571.43	Sub Gerente de Operaciones Comerciales y Gerente Comercial.

En todo caso el Gerente Comercial y el Sub Gerente de Operaciones Comerciales, podrán autorizar cualquier rebaja, sin importar su monto.

En las ausencias de cualquiera de los responsables de autorizar en su nivel respectivo, será el superior inmediato quien asumirá tal responsabilidad.

Los nombramientos del Coordinador de Reclamos y el Encargado de Operaciones Comerciales es una responsabilidad del Gerente Comercial.

4. CAUSAS PARA DENEGAR UN RECLAMO.

- A. Cuando el exceso se deba a fugas visibles o no visibles pero detectables en las instalaciones hidráulicas del cliente.
- B. Si el cliente no permite efectuar la inspección ordenada por ANDA y la lectura es ratificada.
- C. Si se comprueba que el inmueble está siendo utilizado para fines comerciales y el catastro indica domiciliar.
- D. Cuando se compruebe con los medios técnicos disponibles, el correcto funcionamiento del medidor.
- E. Cuando se compruebe que hay derrame en cople trasera ya que no afecta el consumo del cliente.
- F. Consumos reales de acuerdo a lecturas tomadas del medidor, aunque el inmueble este deshabitado.
- G. Se ha verificado que el cargo facturado en concepto de cuota de crédito, multa, incumplimiento, intereses moratorios y otros cargos, son procedentes.
- H. Se facturan consumos acumulados por causas imputables al cliente, Ej., medidor con obstáculo o dentro del inmueble y otros.

“Cuando el medidor este dentro del inmueble, se notificará al usuario que dispone de 30 días para realizar el traslado respectivo a un lugar donde su lectura pueda ser tomada, de lo contrario ANDA realizará la instalación de una caja, válvula y nuevo medidor, procediendo a cargarle el importe económico en la factura respectiva”.

- I. Cuando mediante inspección se compruebe que la lectura es real y sus consumos se mantengan similares.
- J. Cuando se compruebe mediante inspección que el usuario ha manipulado el medidor.
- K. Si el consumo fuese afectado por fuga en el acople delantero del medidor, en los casos en que el cliente haya instalado medidor.

5. NO PREVISTOS E INCONFORMIDAD POR RESOLUCIONES

Los reclamos por facturación no previstos en el presente instructivo serán analizados y resueltos por el Sub Gerente de Operaciones Comerciales y Gerente Comercial.

Cuando el cliente muestre inconformidad por la resolución emitida por ANDA, puede presentar por segunda vez el mismo reclamo; el sistema de información comercial deberá tener activado el dispositivo para no aceptar un tercer reclamo por esa misma vía.

Si la inconformidad persiste después de la primera vez, el usuario dispone de 30 días contados a partir del siguiente día que haya recibido la notificación para solicitar por escrito la reapertura del caso por segunda vez y será analizado por un comité formado en la Región correspondiente.

En aquellos casos especiales en que la inconformidad persista el usuario solicitará al Sub Gerente de Operaciones Comerciales la revisión del mismo y será la Subgerencia de operaciones comerciales en forma conjunta con la Gerencia Comercial quienes con la información y análisis necesario resolverán finalmente.

6. CORRECCION Y DEPURACION DE VALORES FACTURADOS

Todo proceso de revisión de los valores cobrados y que ya fueron incorporados en el informe de ventas diarias, así como las depuraciones de cuentas por cobrar sin importar el tiempo en que estos hayan sido facturados, deberá ser realizado de conformidad al presente instructivo.

7. ABREVIACIONES A UTILIZAR EN EL OTORGAMIENTO DE REBAJAS.

Para hacer más ágil el proceso de digitación en el sistema, se utilizarán las abreviaciones siguientes:

Código	Descripción.
RA	Derrame en acople delantero
RB	Estimación de consumo sin medición
RC	Dobles pagos
RD	Facturación de cargos que no proceden
RE	Tarifa mal aplicada
RF	Error de Digitación
RG	Desconexión temporal o definitiva
RH	Medidor Defectuoso
RI	Servicio deficiente
RJ	Errores en toma de lecturas
RK	Consumo acumulado por instalación de nuevo medidor
RL	Ajuste por instalación de nuevo medidor
RM	Inmueble no goza servicio de Alcantarillado
RN	Inspección no justifica alto consumo y se observa que consumo del siguiente mes disminuirá.
RO	Consumo acumulado
RP	Servicios no existen
RQ	Pagos no descargados
RR	Días facturados mayor al periodo.

8. ABREVIACIONES A UTILIZAR EN LOS RECLAMOS NO REBAJADOS.

Para hacer más ágil el proceso de digitación en el sistema, se utilizarán las abreviaciones siguientes:

Código	Descripción
DA	Exceso debido a fugas visibles y/o no visibles en las instalaciones hidráulicas del cliente.
DB	Cliente no permitió efectuar inspección y la lectura es ratificada
DC	Uso de local diferente a domiciliar
DD	Todo bueno medidor funciona correctamente
DE	Derrame en copla trasera
DF	Lectura real, no existe alto consumo
DG	Cargos facturados correctamente
DH	Estimación de consumo atribuible al cliente
DI	No existen desperfectos
DJ	Cliente manipula medidor
DK	Fuga en copla delantera, cliente instaló medidor

9. RESPONSABILIDADES DE AREAS DE SERVICIO AL CLIENTE.

El personal de las áreas de servicio al cliente, deberá recibir los reclamos que los usuarios presenten y anexar los documentos que requiere cada uno de los casos según el tipo de reclamo y hacer una breve descripción de la causa del reclamo; además asegurarse que éstos sean ingresados correctamente al sistema de información comercial en función de su categoría según la siguiente tabla:

Código	Descripción
ACC	Alto consumo con medición
DC	Reclamo proveniente de la DC
CDC	Reclamo proveniente de la CDC
RCD	Reclamo por causas diversas
DPM	Depuración de mora
CE	Corrección de errores de digitación
ACS	Alto consumo sin medición
RFD	Reclamo falta de descargo

10. RESPONSABILIDAD DE SU APLICACIÓN

Serán los Analistas de Reclamos, Coordinadores de Reclamos, Encargados de Operaciones Comerciales Regionales, Sub Gerente de Operaciones Comerciales y Gerente Comercial, los responsables de la aplicación de este instrumento y de verificar las condiciones siguientes:

- La correcta aplicación del presente instructivo.
- Que todos los formularios rebajados tengan la firma del analista y del responsable de autorizar, de acuerdo a la tabla del numeral 3.
- Que cada formulario rebajado o denegado se archive en orden correlativo de fecha

- Que cada reclamo esté respaldado con toda la documentación que evidencie la acción tomada.
- Que los montos de los valores rebajados sean incorporados en los informes de venta diaria y mensual y ser enviados a contabilidad.
- Que los reclamos denegados sean firmados únicamente por el analista de reclamos.

11. SEGUIMIENTO

- Gerencia Comercial
- Sub Gerencia de Operaciones Comerciales.

IV VIGENCIA.

El presente Instructivo entrará en vigencia 15 días después de su aprobación y autorización por la Honorable Junta de Gobierno de ANDA.

V AUTORIZACION.

Autorizado por Junta de Gobierno de ANDA en Acta N° _____, Punto _____ de fecha _____

Glosario

- 1º) **Usuario:** La persona natural o jurídica que solicita y obtiene un servicio de la ANDA.
- 2º) **Medidor:** Instrumento que mide y/o registra el consumo de agua y permite al usuario verificar su factura.
- 3º) **Servicio:** Se refiere a una conexión a la red de acueducto, alcantarillado, tratamiento, perforación, análisis, asistencia técnica, resoluciones, consultorías y otros que presta u otorga la institución.
- 4º) **Entronque:** conexión de las tuberías de agua potable y/o aguas negras a la red hidráulica de ANDA de un proyecto.
- 5º) **Acometida:** conexión a la red de distribución principal.
- 6º) **Alcantarillado Sanitario:** sistema de estructuras y tuberías usado para el transporte de aguas residuales o servidas.
- 7º) **Conexión Ilegal:** Toda conexión no autorizada por ANDA a los sistemas de acueducto y alcantarillado.
- 8º) **Conexión fraudulenta:** Toda conexión suspendida por ANDA por falta de pago y conectada nuevamente sin autorización de la Institución.
- 9º) **Desconexión en Red:** Retiro definitivo del servicio de agua potable por mora en el pago por más de 5 meses consecutivos o a solicitud del usuario.
- 10º) **M³:** Metros Cúbicos.
- 11º) **Recargo por pago extemporáneo:** Valor cobrado por incumplimiento de pago mensual.
- 12º) **Reconexión:** Restablecimiento del servicio a un inmueble al cual le había sido suspendido por encontrarse en mora por un período superior a 2 meses.
- 13º) **Reconexión Especial:** Restablecimiento en red del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido suspendido por encontrarse en mora por un período superior a 5 meses.
- 14º) **Suspensión:** Desconexión temporal del servicio de agua potable por mora de 60 días en el pago o a solicitud del usuario.
- 15º) **Tarifa:** Es el precio que deben pagar los usuarios de los servicios que presta la ANDA, con las siguientes acepciones:

- a) **Tarifa Mínima:** Es el precio que debe pagar el usuario por derecho de conexión de acueducto y/o alcantarillado, el cual incluye consumo de hasta 10 metros cúbicos en residenciales y 5 metros cúbicos en no residenciales.
- b) **Tarifa por Rangos:** Es el precio que debe pagar el usuario, cuya aplicación se establece por rangos de consumo.
- c) **Tarifa Preferencial:** Es el precio diferenciado o especial que deben pagar determinados usuarios, siempre que cumplan con los criterios que al efecto se establecen en el presente Acuerdo Tarifario.

16º) **Valor Metro Cúbico:** Es el valor del metro cúbico cobrado por rangos de consumo.”.