

**OFICINA DEL PRESIDENTE EJECUTIVO****ORDEN ADMINISTRATIVA**NÚMERO: OA-2007-07DISTRIBUCIÓN:   D  FECHA: 16 de noviembre de 2007

ASUNTO: "ENMIENDAS AL PROCEDIMIENTO 601 – "PARA AJUSTAR CARGOS FACTURADOS O A FACTURARSE, O CANCELAR CARGOS FACTURADOS ("CANCELS FOR REBILL") POR SERVICIO DE AGUA Y ALCANTARILLADOS" Y EL PROCESO PARA LA TRANSICION AL NUEVO METODO FACTURACION

**EXPOSICION DE MOTIVOS**

La presente orden administrativa tiene el propósito de enmendar el Procedimiento 601, además de establecer el proceso de transición para el nuevo método de facturación.

Primera parte: Enmiendas al Procedimiento 601

**DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

Se añaden los siguientes términos:

7. Primera Factura (Parte A) – primera parte a facturarse de un periodo de consumo previo. En el cargo corriente se representa con un 50% del consumo del período.
8. Segunda Factura (Parte B) – segunda parte a facturarse de un periodo de consumo previo. En el cargo corriente se representa con un 50% del consumo del período restante. Se emite a los 30 días de la factura A. Contiene la misma cantidad de metros cúbicos consumidos y la misma cantidad de días de la factura A.
9. Contador Virtual (GRP) – se utiliza cuando ocurre un cambio de contador en un período de consumo. Totaliza los consumos registrados en los dos contadores (contador retirado y contador nuevo) a facturarse en el mismo período y luego de sumados los consumos, se divide y se factura por el total, creando factura A y factura B. El número de contador se compone de las siglas GRP que se muestra en el campo de la marca del contador y el número de servicio de la cuenta que se despliega en el campo del número de serie del contador.

10. Facturación dividida – facturas de un mismo período de consumo, donde se le factura el 50% del consumo en un mes y el otro 50% el mes subsiguiente. Ambas tendrán el mismo consumo e igual cargo corriente.
11. Factura (Regular o Normal) – factura que refleja el consumo total de un período. El consumo y el cargo no se dividen y se facturan en su totalidad. No hay Primera Factura (Parte A) ni Segunda Factura (Parte B). Corresponde a facturas de los ciclos 41 y 42, cuentas con tarifa fija y facturas finales.
12. Período de consumo – tiempo transcurrido entre dos fechas de lectura, el consumo entre ambas fechas se divide en partes iguales para facturar la mitad en el cargo corriente de la Primera Factura (Parte A) y la otra mitad en la Segunda Factura (Parte B).

## RESPONSABILIDADES

Inciso 4 - Se sustituye el texto del subinciso c por el siguiente:

- c. Asegurar que los ajustes por servicio deficiente se registren previo a la facturación de la Primera Factura (Parte A) del período de consumo que se quiere ajustar. El ajuste aplicará para ambas partes de la factura, Primera Factura (Parte A) y Segunda Factura (Parte B).

## DISPOSICIONES GENERALES

Inciso 1 - Se sustituye el texto del inciso por el siguiente:

Todo ajuste requerirá la aprobación de un Gerente de Servicio al Cliente Auxiliar y del Gerente de Servicio al Cliente, antes de ser procesado al sistema. Además, si el ajuste sobrepasa los \$20,000.00 requerirá la aprobación de los siguientes funcionarios:

|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| Director Ejecutivo Regional Auxiliar de Servicio al Cliente   | desde \$20,000.01 hasta \$50,000.00 |
| Director Proyectos Especiales y Gobierno                      |                                     |
| Director Ejecutivo Regional y Director de Servicio al Cliente | desde \$50,000.01                   |

Se añaden los siguientes incisos a la sección de Disposiciones Generales:

Inciso 20

Cuando el cliente reclame su Primera Factura (Parte A) o su Segunda Factura (Parte B) se tendrá por objetada la otra parte, ya que el análisis se realizará sobre el período de consumo, el cual cubre a ambas partes. Si se determina que corresponde aplicar algún ajuste sobre el consumo o la facturación del período, el mismo se realizará sobre ambas facturas (Parte A y Parte B).

Inciso 21

Cuando ocurre un cambio de contador en una cuenta, el sistema acumulará el consumo de ambos contadores (el contador removido y el contador instalado) en un solo contador al que llamaremos contador virtual o "Group Meter" (GRP). El GRP totalizará los consumos de ambos contadores y facturará un solo cargo base y el desglose del consumo en los bloques correspondientes.

Para los casos en que se deba realizar un ajuste en la cuenta, se ajustará el consumo facturado en el contador virtual y se determinará el consumo promedio utilizando las lecturas del contador instalado.

Inciso 22

En la orden de servicio o querrela que se registre en el sistema producto de la reclamación de un cliente, se indicará si la objeción está cubierta o no por las disposiciones de la Ley 33 del 27 de Junio de 1985, según enmendada. La reclamación estará cubierta por la Ley si se presentó en o antes de la fecha de vencimiento de la factura.

Inciso 23

No se realizarán ajustes que unan varios periodos en una misma transacción. Cada factura deberá ser ajustada individualmente y cada una tendrá su propia transacción de ajuste.

Inciso 24

Cada oficina de Servicio al Cliente ajustará únicamente las cuentas correspondientes a su jurisdicción, no las de otras oficinas.

## PROCEDIMIENTO 601.2 – “AJUSTES Y “CANCELS FOR REBILL” A REALIZAR Y SU PROCESO”

### II. SERVICIOS DEFICIENTES

#### B. Se sustituyen los ejemplos a y b del inciso por los siguientes:

Ejemplos:

- a. Si la deficiencia del servicio se certifica para 40 días de los 60 días en el periodo de consumo, se ajusta la Primera Factura (Parte A) y la Segunda Factura (Parte B) en 67% del cargo corriente de cada una.
- b. Si la deficiencia del servicio se certifica para 20 días de los 60 días en el periodo de consumo, se ajusta la Primera Factura (Parte A) y la Segunda Factura (Parte B) en 33% del cargo corriente de cada una.

#### Se añade el inciso D a la sección II. Servicios Deficientes:

- D. El por ciento (%) de descuento por servicio deficiente se reflejará en la próxima Primera Factura (Parte A) después de registrado el mismo y se aplicará tanto en la Primera Factura (Parte A) como en la Segunda Factura (Parte B) del período.

### IV. Información Incorrecta en el Record del Cliente, del Servicio o del Contador

#### Se añade el siguiente texto al inciso

En aquellos casos en que la causa que provocó la información incorrecta sea atribuible a la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, se ajustará cada una de las partes de la Primera Factura (Parte A) y Segunda Factura (Parte B) si aplica, desde el momento en que comenzó la condición.

Por el contrario, si la causa fuera provocada por el cliente, el ajuste se realizará a cada una de las partes de la Primera Factura (Parte A) y Segunda Factura (Parte B) si aplica, a partir del momento de la reclamación o desde el momento en que el cliente presente la evidencia requerida que sustente la condición objetada.

### XI. Casos Excepcionales / Vistas Administrativas

#### Se añade el siguiente inciso:

- C. El Presidente Ejecutivo, el Vicepresidente Ejecutivo, el Director Ejecutivo Regional, el Director de Servicio al Cliente o el Director Ejecutivo Regional Auxiliar de Servicio al Cliente podrá ajustar cargos para los cuales no sea posible determinar o certificar la certeza de los mismos o para los cuales exista algún elemento de duda razonable sobre si fueron correctos y debe recopilar, retener y presentar toda la evidencia que sustente y la decisión tomada.

1. Esta cláusula podrá aplicarse únicamente si cumple con la documentación evidenciando el análisis realizado por los niveles previos de supervisión, incluyendo los mencionados en el inciso A. Además debe incluir el historial de ajustes realizados a la cuenta en cuestión y historial de reclamaciones realizadas por el cliente y sus resoluciones por parte de la Autoridad.

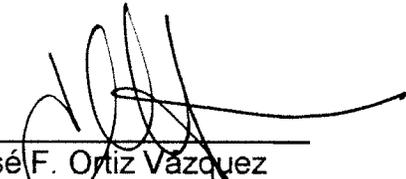
Segunda parte: Transición al nuevo Método de Facturación para la Última Promediada (T)

1. Última Promediada (T) – última factura que se le emitirá al cliente a base del promedio histórico, en el mes en que no se lee el contador. Es la factura de transición entre el método de facturación actual y el nuevo método.
2. Ajuste a la última factura promediada – ajuste a realizar en el cierre de la cuenta que se incluirá en la factura final del cliente, junto con el cargo por lo consumido pero aún no facturado de un período de consumo anterior. Siempre se utilizará el código de ajuste “S” para ajustar exclusivamente la última factura promediada.
3. La factura “Última Promediada (T)”, como la Primera Factura (Parte A) y la Segunda Factura (Parte B) podrán ser ajustadas, si se cumple con alguno de los criterios para ajustar facturas establecidos en este procedimiento.
4. El ajuste por “código S” se utilizará únicamente para ajustes relacionados con la factura “Última Promediada (T)” al momento del cierre de la cuenta y/o como producto de que cumple con alguno de los criterios establecidos en este procedimiento para ajustar facturas.
  - a. Cierre de la cuenta: Este ajuste (débito/crédito) se deberá realizar antes de completar la orden de cierre en el sistema. El Oficinista de Servicio al Cliente deberá verificar si la cuenta registra una factura “Última Promediada (T)” en su historial. En caso de corresponderle, se deberá ingresar el ajuste en el sistema por “código S” y el Gerente de Servicio al Cliente y/o el Gerente de Servicio al Cliente Auxiliar aprobará el mismo.
  - b. Cierre de la cuenta a través de la TPL: En aquellos casos donde se utilice la TPL para realizar las órdenes de cierre en el terreno, el Validador deberá entregar el informe de las órdenes al Supervisor correspondiente y éste se lo asignará al Oficinista de Servicio al Cliente para que realice los ajustes correspondientes en el sistema por “código S” previo a completar la orden de cierre de la cuenta.
  - c. Para los casos de cuentas que no registren factura “Última Promediada (T)” **no** se realizará ningún ajuste a través del “código S”.

VIGENCIA

Esta orden administrativa tendrá vigencia a partir de la fecha de su aprobación.

APROBADO POR:

  
\_\_\_\_\_  
Ing. José F. Ortiz Vázquez  
Presidente Ejecutivo

28/11/07  
\_\_\_\_\_  
Fecha de Aprobación