

1. OBJETIVO:

Suspender el servicio de energía a usuarios morosos y reconectar a los usuarios que cancelaron la factura o realizaron acuerdo de pago.

2. ALCANCE:

Análisis de Cartera, generación, programación, ejecución de órdenes de suspensión y reconexión.

3. RESPONSABLES:

Jefe de la División de Cartera y Mercadeo, Jefes Zonas y Profesionales Especializados Seccionales, Profesionales Universitarios, Técnicos, Auxiliares y Asociado Comercial.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES:

ACOMETIDA: Derivación de la red local del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios y en general, en las unidades inmobiliarias cerradas, la acometida llega hasta el registro de corte general.

ANOMALIA: Es cualquier alteración en la acometida, instalación interna o en el equipo de medida que afecte la fidelidad de la lectura y por ende el consumo facturado.

CCU - CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS: Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una EMPRESA de servicios públicos los presta a un propietario, usuario y/o suscriptor a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con las estipulaciones que han sido definidas para ofrecerlas a muchos usuarios y/o suscriptores no determinados. Existe contrato de servicios públicos aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios y/o suscriptores.

CLIENTE / USUARIO: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato en condiciones uniformes de servicios públicos, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio.

CREG: Comisión de Regulación de Energía y Gas.

CONTRATO: Codificación o número que CEDENAR S.A. E.S.P. adopta como identificación de los predios a los cuales presta servicio de energía.

EQUIPO DE MEDIDA: Dispositivos destinados a la medición o registro del consumo.

ESTRATO SOCIOECONÓMICO (SUBCATEGORIA): Clasificación de las viviendas adoptados por el Departamento Nacional de Estadísticas "DANE" o la entidad autorizada para tal fin.

GABINETE: Armario que contiene conjunto de medidores en los cuales se realiza la conexión de varios usuarios para suministro de energía eléctrica.

INSTALACIONES INTERNAS O RED INTERNA: Es el conjunto de redes, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere.

LECTURA: Registro del consumo que marca el medidor.

MEDIDA CENTRALIZADA: Sistema de medición de energía eléctrica integrado por medidores y equipos de comunicación que cuentan con operación remota para realizar lectura de los consumos de energía para la facturación del servicio al usuario. Este sistema de medición permite que vía inalámbrica, se reciba la información de consumos registrados en los medidores y realizar acciones de suspensión y reconexión del servicio.

POSTE: Se trata de una columna generalmente hecho en concreto que se coloca de manera vertical y que sirve de apoyo o a la red eléctrica.

PREDIO DESOCUPADO: Predio que según el reporte de novedades de lectura no se encuentra habitado, ya sea con o sin medidor (no registra consumos).

PREDIO DEMOLIDO: Predio que según el reporte de novedades de lectura no se encuentra habitado, puesto que por sus condiciones no es habitable.

PREDIO EN CONSTRUCCION: Predio sin servicio de energía y por sus condiciones no es posible ser habitado aún.

SE MANTIENE SUSPENDIO (HABITADO): Predio habitado, pero se encuentra suspendido sin servicio de energía.

SERVICIO INEXISTENTE: Se encuentra el predio, pero no se presta el servicio de energía.

PREDIO NO EXISTE: No es posible localizar el predio.

RECONEXIÓN DEL SERVICIO: Restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha suspendido.

RECONEXION NO AUTORIZADA O INDEBIDA: Es la reconexión por parte del usuario, sin haber subsanado la causa que dio origen a la suspensión del servicio.

REDES ELECTRICAS: Conjunto compuesto por conductores, aisladores, estructuras y accesorios destinados al transporte de energía eléctrica.

SERVICIO RESIDENCIAL: Es aquel que se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales.

SERVICIO NO RESIDENCIAL: Es el que se presta para otros fines.

SIC: Sistema de información comercial

SSPD-SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS: Entidad que ejerce las funciones de vigilancia y control sobre las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios.

SUSPENSION TOTAL: Indica en sistema que el producto contratado se encuentra suspendido.

5. DESCRIPCION DEL PROCESO:

El proceso comercial de suspensión y reconexión del servicio de energía eléctrica, tiene como finalidad incrementar los ingresos de la Empresa al mejorar el recaudo y disminuir la cartera, los jefes de zonas y seccional lideraran el proceso de suspensión mediante el análisis de la información de cartera para direccionar la selección de los usuarios morosos objeto de suspensión dando cumplimiento a la normatividad vigente, contrato de condiciones uniformes, objetivos y políticas empresariales, con el fin de que el usuario moroso pague el servicio de energía.

5.1 SUSPENSION DEL SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA:

Registro diario de recaudos en el SIC en zonas y seccionales y se procede a seleccionar los usuarios para suspensión a través del aplicativo o en el Sistema de Información Comercial y se analiza lo siguiente:

1. Se genera orden de suspensión dando prioridad a los usuarios que tienen un monto de cartera ≥ 1 SMLDV, si la operativa es suficiente se suspende a usuarios con carteras menores.
2. Se identifica los usuarios constitucionalmente protegidos por el estado -Entidades educativas, de Salud, etc. - a los cuales no se suspende el servicio de energía en cumplimiento de la norma vigente siempre y cuando estén claramente identificadas en el SIC.
3. Se da prioridad para suspender a los usuarios que en el sistema de información comercial están registrados como arrendatarios, con incumplimiento en los acuerdos de pago; para estos casos no se tiene en cuenta el monto de la cartera.
4. No se genera orden de suspensión a usuarios morosos que presenten las anomalías de lectura del servicio, contempladas en el oficio resolutorio vigente Capitulo III de "Políticas de pago, financiación de deudas, suspensión, corte o reconexión del servicio", excepto para labores de control y seguimiento.
5. No se generan ordenes de suspensión a usuarios morosos que en cualquiera de los últimos tres meses presentaron una de las siguientes causas de anulación y no tienen consumo:
 - a. Predio demolido.
 - b. Predio en construcción.
 - c. Se mantiene suspendido (habitado).
 - d. Servicio inexistente.
 - e. Desocupado sin servicio.

f. Predio no existe.

Si los usuarios presentan alguna de las anteriores causas de anulación y registran consumo por diferencia de lectura se genera suspensión, especialmente en la causal C o el SIC genera la orden de suspensión hasta que sea efectiva.

6. Se generan ordenes de suspensión a pesar de presentar las siguientes causales de anulación:

- a. Imposibilidad Técnica.
- b. Acceso Impedido.
- c. Resistencia del Cliente.

El personal encargado de la generación de suspensiones analiza sí se genera o no una nueva orden de trabajo por las causales enunciadas, teniendo en cuenta las observaciones reportadas.

Cuando el técnico al ejecutar la orden de trabajo encuentra que residen personas que requieren el servicio de energía por uso de oxígeno, mantener medicamentos refrigerados, entre otras, reporta en forma inmediata al interventor quien autoriza si amerita, la no suspensión del servicio.

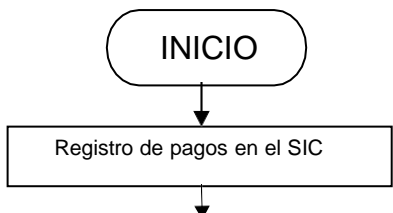
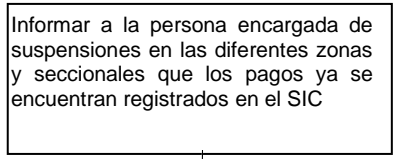
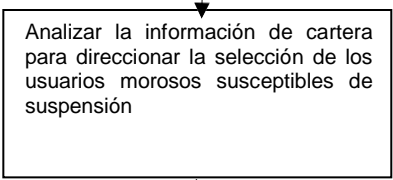
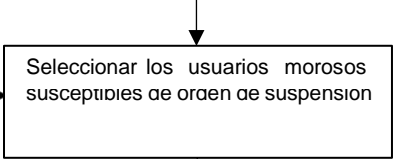
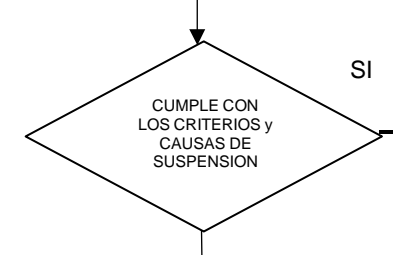
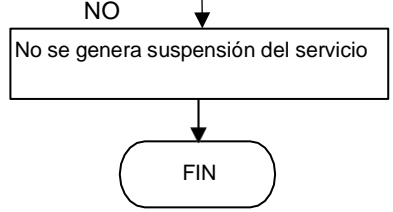
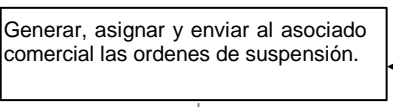
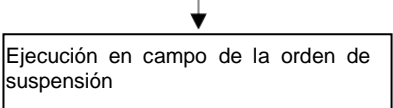
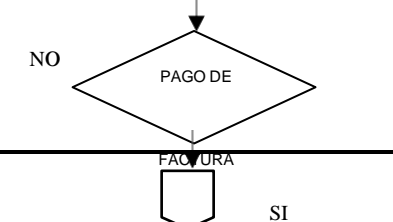
Las actividades se generan y programan en el SIC, el personal asignado de zonas y seccionales las envía diariamente al asociado comercial para la impresión y ejecución en terreno.

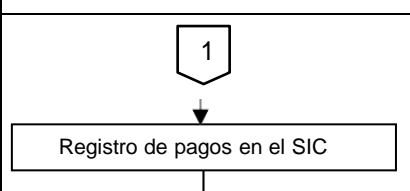
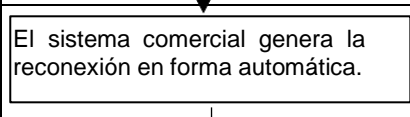
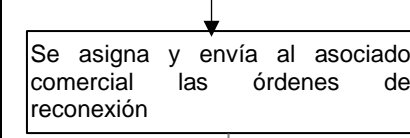
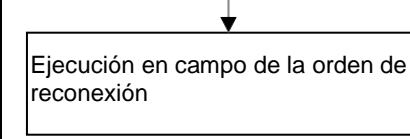
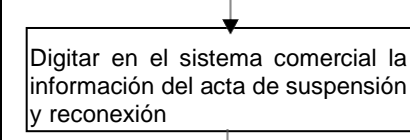
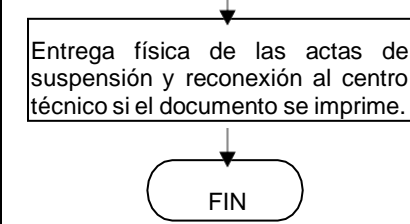
Si el usuario es persistente en la mora, el personal encargado de suspensiones en zonas y seccionales, generan nuevamente las órdenes de suspensión para que el usuario pague el valor de la deuda o realice un acuerdo de pago, teniendo en cuenta la operativa en cada zona y seccional.


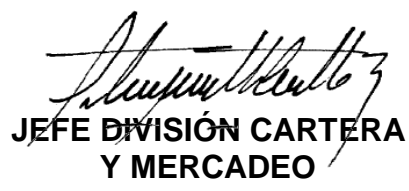

La suspensión del servicio de energía eléctrica de alumbrado público de los diferentes municipios la solicita el personal encargado de la División de Cartera y Mercadeo a cada Jefe de zona y/o seccional.

6.2 RECONEXION DEL SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA:

Una vez ingresa el pago o la financiación del usuario al sistema comercial, y cumpla con el porcentaje de pago de acuerdo al oficio resolutorio vigente este genera automáticamente la orden de reconexión. Estas órdenes de trabajo las programa el personal encargado para tal fin y se envía al asociado comercial para la ejecución en campo.

No	DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	Documentos y Registros
1.		Profesional de apoyo OPS de Recaudo, Técnico I y Auxiliar I encargado de recaudos en Zonas y Seccionales	Sistema de Información Comercial
2		Profesional Universitario I Recaudos	Sistema de Información Comercial
3		Auxiliar I División de Cartera, Técnico I, Auxiliar I y II encargados de generar suspensiones en Zonas y Seccionales	Aplicativo y/o Sistema de Información Comercial
4		Auxiliar I División de Cartera, Técnico I, Auxiliar I y II encargados de generar suspensiones en Zonas y Seccionales	Aplicativo y/o Sistema de Información Comercial
5		Auxiliar I División de Cartera, Técnico I, Auxiliar I y II encargados de generar suspensiones en Zonas y Seccionales	
6		Auxiliar I División de Cartera, Técnico I, Auxiliar I y II encargados de generar suspensiones en Zonas y Seccionales	Aplicativo o por el Sistema de Información Comercial Archivo plano
7		Profesional de apoyo OPS Subgerencia Comercial, Auxiliar I División de Cartera y Técnico I, Auxiliar I, II encargados de generar y programar suspensiones en Zonas y Seccionales	Sistema de información comercial
8		Asociado comercial	
9		Usuario	Sistema de información comercial

No	DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	Documentos y Registros
10	 <pre> graph TD Start([1]) --> A[Registro de pagos en el SIC] </pre>	Profesional de apoyo OPS de Recaudo, Técnico I y Auxiliar I encargado de recaudo en Zonas y Seccionales, Asociado Comercial de recaudo	Sistema de información comercial
11.	 <pre> graph TD A --> B[El sistema comercial genera la reconexión en forma automática.] </pre>	Sistema De Información Comercial	Sistema de Información Comercial
12	 <pre> graph TD B --> C[Se asigna y envía al asociado comercial las órdenes de reconexión] </pre>	Profesional de apoyo OPS Subgerencia Comercial, Auxiliar I División de Cartera y Técnico I, Auxiliar I, II encargados de generar reconexiones en Zonas y Seccionales	Sistema de Información Comercial
13	 <pre> graph TD C --> D[Ejecución en campo de la orden de reconexión] </pre>	Asociado comercial	Acta de reconexión
14	 <pre> graph TD D --> E[Digitar en el sistema comercial la información del acta de suspensión y reconexión] </pre>	Asociado comercial	Sistema de información comercial.
15	 <pre> graph TD E --> F[Entrega física de las actas de suspensión y reconexión al centro técnico si el documento se imprime.] F --> End([FIN]) </pre>	Asociado comercial	Actas de suspensión y reconexión

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
 AUXILIAR I CARTERA Y MERCADERO	 JEFE DIVISIÓN CARTERA Y MERCADERO	 SUBGERENTE COMERCIAL