





	<b>INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS POR INCONFORMIDAD DE APLICACIÓN DEL INCENTIVO TARIFARIO A CLIENTES PERTENECIENTES AL PROGRAMA PEC</b>			<b>Código:</b> IT-COM-FAC-003
				<b>Versión:</b> 02
	<b>Elaborado por:</b> COM/CDG	<b>Revisado por:</b> COM	<b>Aprobado por:</b> COM	<b>Fecha de Emisión:</b> 2018-05-15

Datos generales del documento			
ELABORACIÓN	ACTUALIZACIÓN	X	ELIMINACIÓN
<b>Nombre del documento:</b>	Instructivo para la atención de reclamos por inconformidad de aplicación del incentivo tarifario a clientes pertenecientes al programa PEC		
<b>Código:</b>	IT-COM-FAC-003		
<b>Versión:</b>	02		
<b>Proceso / Subproceso:</b>	Gestión Comercial/Catastro y Facturación		
<b>Observación:</b>	<p>El nombre de este instructivo ha sido modificado. IT-COM-FAC-003 Instructivo para el cálculo del consumo base de clientes pertenecientes al programa PEC por IT-COM-FAC-003 Instructivo para la atención de reclamos por inconformidad de aplicación del incentivo tarifario a clientes pertenecientes al programa PEC. Se actualizaron las siguientes secciones: 4) Definiciones 5) Desarrollo</p>		

	Nombre y Apellido	Cargo	Firma
<b>Elaborado por:</b>	Andrés Rodríguez	Profesional de Control de Energía Masivos - CORP	
	Ubaldo Saldarriaga	Profesional de Gestión de Procesos - GYE	
<b>Revisado por:</b>	David Ruales	Director de Gestión de Procesos	
	Ricardo Rendón	Director de Catastro y Facturación	
	Marlon Trujillo	Director de Servicios al Cliente	
<b>Aprobado por:</b>	Johanna Tomalá	Gerente Comercial	
<b>Fecha de aprobación:</b>	14 JUN 2018		



	<b>INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS POR INCONFORMIDAD DE APLICACIÓN DEL INCENTIVO TARIFARIO A CLIENTES PERTENECIENTES AL PROGRAMA PEC</b>			<b>Código:</b> IT-COM-FAC-003
				<b>Versión:</b> 02
<b>Elaborado por:</b> COM/CDG	<b>Revisado por:</b> COM	<b>Aprobado por:</b> COM	<b>Fecha de Emisión:</b> 2018-05-15	

## 1 Objetivo

Establecer y definir las tareas a realizar para la atención de reclamos relacionados con el cálculo del consumo base de los clientes pertenecientes al Programa PEC.

## 2 Alcance

El presente instructivo es de aplicación para los servidores públicos en el área Comercial involucrados en el Programa PEC y Facturación de las Unidades de Negocio de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNELEP.

## 3 Definiciones

**CONSUMO BASE:** Corresponde al consumo en kWh, resultante del análisis estadístico de promedio y dispersión, del historial de consumos de energía eléctrica de los últimos 12 meses del abonado.

**CONSUMO INCREMENTAL:** Corresponde a la diferencia entre el consumo en kWh medido por la distribuidora en el mes correspondiente luego de la asignación de la tarifa PEC al consumidor, respecto al consumo base calculado para ese consumidor. Este valor no puede exceder el límite establecido por el ARCONEL.

**CONSUMO FACTURADO:** Es la diferencia entre el consumo en kWh medido por la distribuidora en el mes correspondiente luego del registro en el programa PEC, respecto al consumo incremental calculado para ese consumidor.

**PROGRAMA PEC:** Programa de Eficiencia Energética para Cocción por Inducción y Calentamiento de Agua con Electricidad en sustitución del Gas licuado de petróleo en el sector residencial (PEC).

**SAR:** Sistema de atención de reclamos.

## 4 Desarrollo

- 4.1 El Analista PEC, ingresado el reclamo de segundo nivel, obtiene del sistema comercial la información de los consumos facturados en los últimos 12 meses, previo a su registro en el programa PEC, para lo cual debe verificar la fecha en la que se actualizó la tarifa residencial PEC en el sistema comercial.
- 4.2 El Analista PEC ingresa los consumos facturados en la hoja de Excel "CONSUMO BASE.XLS" desde el mes más antiguo al mes actual, de no existir historial de consumos previos registra con ceros "0" en las celdas indicadas en el archivo hasta tener los 12 registros, de donde obtiene el consumo base, tal como se ilustra en el Anexo 1, "Pantalla con información para el cálculo del consumo base".
- 4.3 Realizado el cálculo, el Analista PEC verifica el consumo base en el SAR y/o en el sistema comercial.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS POR INCONFORMIDAD DE APLICACIÓN DEL INCENTIVO TARIFARIO A CLIENTES PERTENECIENTES AL PROGRAMA PEC</b>			<b>Código:</b> IT-COM-FAC-003
				<b>Versión:</b> 02
	<b>Elaborado por:</b> COM/CDG	<b>Revisado por:</b> COM	<b>Aprobado por:</b> COM	<b>Fecha de Emisión:</b> 2018-05-15

- 4.3.1 Si el valor del consumo base calculado en la hoja de Excel es "0", el Analista PEC finaliza el reclamo en el sistema SAR y carga el archivo (hoja de Excel) como respaldo.
- 4.3.2 Si el valor del consumo base en el sistema comercial es cero o no está definido, pero el dato en la hoja de Excel es mayor a cero, el Analista PEC determina que debe realizarse la refacturación, carga el archivo (hoja de Excel) como respaldo, envía el trámite al área de Facturación y continúa con la actividad 4.4.
- 4.3.3 Si el valor del consumo base en el sistema comercial es mayor a cero y diferente al calculado, el Analista PEC sube el archivo como respaldo y envía el trámite al área de Facturación.
- 4.3.4 Si el valor del consumo base en el sistema comercial es mayor a cero e igual al calculado, el Analista PEC sube el archivo como respaldo y finaliza el reclamo en el sistema SAR.
- 4.4 El área de Facturación de la Unidad de Negocio a la que pertenece el cliente, actualiza manualmente el consumo base (en caso que no se realice automáticamente la actualización), verifica el nuevo consumo base en el sistema comercial, realiza la refacturación (en caso de ser procedente) y finaliza el reclamo en el sistema SAR.

## 5 Documentos de referencia

Para la elaboración de este documento, se consideró las disposiciones y normativas que se detallan a continuación:

- Pliego Tarifario para Empresas Eléctricas - ARCONEL, vigente desde enero a diciembre de 2018.
- Manual de Políticas Comerciales, vigente su última actualización desde el 15 de marzo de 2016.

## 6 Registros

Código	Nombre o Descripción
-	-

## 7 Anexos

- 7.1 ANEXO 1: Pantalla con información para el cálculo del consumo base.

*Handwritten signature and initials*

(Anexo 1)

Pantalla con información para el cálculo del consumo base

---

Mes más antiguo

MES	kWh
12	0
11	0
10	0
9	0
8	0
7	0
6	254
5	245
4	214
3	300
2	200
1	200

Registrar "0" en los meses que no exista consumo

Mes más reciente

% de iteración	Promedio	Cantidad de meses
0%	0	0
0%	0	0
20%	235,5	6

*Handwritten signature and mark*

Consumo base:	236
Promedio:	235,500
Desv. Est.:	35,533
CVI:	15,09%
Cantidad de meses:	6

Datos a ingresar en sistema

*Handwritten signature*