
	INSTRUCTIVO PARA RECLASIFICACIÓN Y REFACTURACIÓN DE TARIFAS A CONSUMIDORES DEL SECTOR CAMARONEROS Y LABORATORIOS DE LARVAS DE CAMARÓN			Código: IT-COM-FAC-011
				Versión: 01
Elaborado por: CDG/COM	Revisado por: COM	Aprobado por: COM	Fecha de Emisión: 2018-07-18	

Datos generales del documento				
ELABORACIÓN	X	ACTUALIZACIÓN		ELIMINACIÓN
Nombre del documento:		Instructivo para reclasificación y refacturación de tarifas a consumidores del sector camaronero y laboratorios de larvas de camarón		
Código:		IT-COM -FAC-011		
Versión:		01		
Proceso / Subproceso:		Gerencia Comercial/Catastro y Facturación		
Observación:		-		

	Nombre y Apellido	Cargo	Firma
Elaborado por:	Juan Espinoza	Profesional de Procesos	
	Luis Ibarra	Especialista de Facturación de Clientes Especiales	
	Ricardo Rendón	Director de Catastro y Facturación	
Revisado por:	David Ruales	Director de Procesos	
	Marlon Trujillo	Director de Servicio al Cliente (E)	
	Vladislav Bolek	Coordinador Comercial (E)	
Aprobado por:	Fernando Espinoza	Gerente Comercial (E)	
Fecha de aprobación:	21 AGO 2018		



	INSTRUCTIVO PARA RECLASIFICACIÓN Y REFACTURACIÓN DE TARIFAS A CONSUMIDORES DEL SECTOR CAMARONEROS Y LABORATORIOS DE LARVAS DE CAMARÓN			Código: IT-COM-FAC-011
				Versión: 01
Elaborado por: CDG/COM	Revisado por: COM	Aprobado por: COM	Fecha de Emisión: 2018-07-18	

1 Objetivo

Establecer y definir los pasos a seguir para la reclasificación y refacturación a los consumidores con tarifa de bombeo de agua para uso agrícola y acuícola en la cual se incluyen aquellos clientes que pertenecen al sector camaronero y laboratorios de larvas de camarón.

2 Alcance

El presente instructivo es de aplicación para el personal del área Comercial de las Unidades de Negocio de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP.

3 Definiciones

ACUÍCOLA: Dicho de un animal o de un vegetal que vive en el agua.

CAMARONERA: Lugar destinado a la cría y explotación del camarón.

CONSUMIDOR: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio público de energía eléctrica, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio.

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DE CONEXIÓN: Estudio en el cual se verifica la capacidad del sistema eléctrico y el cumplimiento de las normas vigentes, para abastecer la carga eléctrica solicitada.

LABORATORIO DE LARVAS DE CAMARÓN: Infraestructura que tiene como objeto garantizar la calidad y cantidad de larvas de camarón en perfectas condiciones a las granjas camaroneras.

PLIEGO TARIFARIO: Documento emitido por la ARCONEL, que contiene la estructura, nivel y régimen tarifario para el servicio público de energía eléctrica para la aplicación de la distribuidora y cumple con los principios tarifarios establecidos en la normativa vigente.

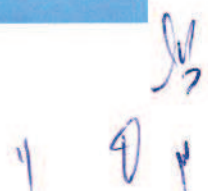
MAP: Ministerio de Acuicultura y Pesca.


MEER: Ministerio de Electricidad y Energía Renovable.

TARIFA: Valor que paga el consumidor regulado del servicio público de energía eléctrica como receptor directo del servicio, por la demanda de potencia eléctrica y por el consumo de energía que requiere para satisfacer sus necesidades.

4 Responsabilidades

- GERENTE GENERAL
 - ✓ Aprobar y disponer la aplicación del presente procedimiento.

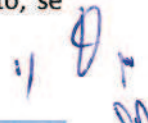
	INSTRUCTIVO PARA RECLASIFICACIÓN Y REFACTURACIÓN DE TARIFAS A CONSUMIDORES DEL SECTOR CAMARONEROS Y LABORATORIOS DE LARVAS DE CAMARÓN			Código: IT-COM-FAC-011
				Versión: 01
Elaborado por: CDG/COM	Revisado por: COM	Aprobado por: COM	Fecha de Emisión: 2018-07-18	


- ADMINISTRADORES DE LAS UNIDADES DE NEGOCIO
 - ✓ Disponer el estricto cumplimiento de este procedimiento.
- GERENCIA DE CONTROL DE GESTIÓN
 - ✓ Elaborar, tramitar y actualizar el presente procedimiento.
- DE LA GERENCIA COMERCIAL, DIRECCIÓN COMERCIAL
 - ✓ Coordinar la aplicación del presente procedimiento.
 - ✓ Realizar talleres de socialización del presente procedimiento.
 - ✓ Cumplir y hacer cumplir el presente procedimiento.
- DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN COMERCIAL DE LAS UNIDADES DE NEGOCIO
 - ✓ Cumplir con lo establecido en el presente procedimiento.

5 Desarrollo

RECLASIFICACIÓN

- 5.1 Mediante solicitud realizada por parte del consumidor (camaronera o laboratorio de larvas de camarón) en la cual debe contener una copia del Acuerdo Ministerial de regulación emitido por el MAP o MAGAP, el personal de servicio al cliente debe generar en el sistema comercial la solicitud de cambio de tarifa, en la cual a su vez incluye una orden de inspección. De no contar con el referido acuerdo, el personal de servicio al cliente informa al consumidor que el trámite no puede continuar.
- 5.2 Generada la orden de inspección, el Técnico asignado para la inspección debe acudir al predio donde se encuentra la camaronera o el laboratorio de larvas de camarón y efectuar la inspección, realizando un censo de carga, coordenadas, uso de la energía, sistema(s) de medición y demás características del servicio o los servicios que se encuentran instalados en el sitio. De ser necesario, se podrá tomar fotografías.
- 5.3 El Técnico asignado para la inspección debe subir el informe al sistema comercial o SAR según el caso.
- 5.4 El Profesional de servicio al cliente verifica si el informe se encuentra ingresado en el sistema comercial/SAR según el caso, que el consumidor cuenta con el acuerdo ministerial de regulación emitido por el MAP (antes MAGAP); y entrega la documentación pertinente al responsable de la reclasificación de tarifa.
- 5.5 El responsable de la reclasificación de tarifas (profesional o analista de facturación o de servicio al cliente según corresponda) revisa si aplica o no el cambio de la tarifa/cambio de producto a la tarifa de bombeo de agua para uso agrícola y acuícola según lo establecido en el pliego tarifario (o aquella que se defina específicamente para los consumidores de este sector). Como requisitos para que se aplique el cambio de tarifa/cambio de producto, se debe cumplir lo siguiente:

	INSTRUCTIVO PARA RECLASIFICACIÓN Y REFACTURACIÓN DE TARIFAS A CONSUMIDORES DEL SECTOR CAMARONEROS Y LABORATORIOS DE LARVAS DE CAMARÓN			Código: IT-COM-FAC-011
				Versión: 01
Elaborado por: CDG/COM	Revisado por: COM	Aprobado por: COM	Fecha de Emisión: 2018-07-18	

- Que cuente con el Acuerdo Ministerial de regulación expedido por el MAP o MAGAP.
- Que el suministro cuente con una o más instalaciones de bombeo de agua (para uso agrícola o acuícola); en caso de no contar con bombas de agua, se podrán considerar elementos eléctricos que complementen el proceso productivo, que no involucren procesos industriales, tales como: aireadores, laboratorios u otros similares. En el mismo suministro pueden estar incluidos otras cargas que incluyan oficinas administrativas, alumbrado público y guardiana.

5.5.1 En el caso de que no existan suministros con instalaciones eléctricas para el proceso productivo de uso agrícola o acuícola, se debe informar al consumidor que debe solicitar la electrificación (del bombeo de agua para uso agrícola o acuícola) conforme lo establece el PR-PLA-PEL-002 "Procedimiento para implementar plan de electrificación del sector camaronero". El cambio de tarifa se aplicará luego de concluido el análisis de factibilidad por parte de CNELEP y se suscribirá la modificación del contrato de suministro donde se refleje dicho cambio.

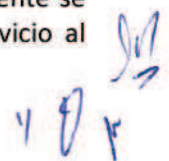
5.5.2 En el caso que existan varios suministros en el mismo predio, estos se verificarán y se aplicará el cambio de tarifa/cambio de producto únicamente a aquellos que cumplan con las condiciones de carga y uso de la energía descritas en el numeral 5.5; y en los que no aplique el cambio de tarifa/cambio de producto, se podrá recomendar al consumidor que solicite la unificación de estos servicios al medidor principal, con la finalidad de que se pueda acoger al beneficio tarifario.


5.6 El responsable de la reclasificación de tarifas revisa en el sistema comercial la información correspondiente al nivel de tensión y las bandas horarias requeridas para la facturación, con la finalidad de poder aplicar la tarifa de bombeo de agua correspondiente con los parámetros acordados a dicha tarifa. En caso de requerirse un cambio en el sistema de medición se solicita al área de Servicio al Cliente que se genere la orden de trabajo para atender el requerimiento previo al cambio de tarifa, caso contrario continúa con la actividad 5.8.

5.7 El Personal de medidores procede a realizar el cambio del sistema de medición en el sitio, lo registra en el sistema comercial e informa al responsable de la reclasificación de tarifas para su verificación en el sistema comercial.

5.8 El personal de servicio al cliente, procede a solicitar y gestionar ante el consumidor la modificación del contrato de suministro donde se refleje, entre otros aspectos, el cambio de tarifa.


5.9 El responsable de la reclasificación de tarifas procede a realizar el cambio de tarifa/cambio de producto a bombeo de agua para uso agrícola y acuícola (o la que específicamente se defina para los consumidores de este sector) y se informa al responsable de servicio al cliente, quien finaliza el trámite.

	INSTRUCTIVO PARA RECLASIFICACIÓN Y REFACTURACIÓN DE TARIFAS A CONSUMIDORES DEL SECTOR CAMARONEROS Y LABORATORIOS DE LARVAS DE CAMARÓN			Código: IT-COM-FAC-011
				Versión: 01
Elaborado por: CDG/COM	Revisado por: COM	Aprobado por: COM	Fecha de Emisión: 2018-07-18	

REFACTURACIÓN

- 5.10 Con base en el requerimiento de refacturación y con la información proporcionada por el consumidor del sector camaronero, el personal de servicio al cliente genera un trámite por mala aplicación de tarifa en el sistema comercial/SAR según sea el caso y verifica si el consumidor ya cuenta con la tarifa de “bombeo de agua para uso agrícola y acuícola” (o la que específicamente se defina para los consumidores de este sector). De contar con la tarifa continúa con la actividad 5.11, caso contrario, primero se debe realizar el trámite de reclasificación partiendo del numeral 5.1.
- 5.11 El Profesional de facturación o de servicio al cliente designado procede a revisar en el sistema comercial/SAR o solicitar al área Comercial, Distribución o Planificación información de inspecciones previas y/o evidencias sustentables (fechas de aprobación de proyecto, fechas de instalación de equipos eléctricos, fechas de inspecciones de control realizadas a los predios, análisis de consumo o perfiles de carga, trámites en el SAR, entre otros) que permitan verificar que las características de consumo tengan relación con el proceso productivo de bombeo de agua para uso agrícola o acuícola, mediante el uso de bombas eléctricas.
- 5.11.1 De manera excepcional, en caso de no contar con bombas de agua, se puede considerar la revisión de los elementos eléctricos que complementen el proceso productivo, que no involucren procesos industriales, tales como: aireadores, laboratorios u otros similares; en caso de existir alguna duda en la información se realiza la actividad 5.11.2, caso contrario, se continúa con la actividad 5.12
- 5.11.2 El Profesional de facturación o servicio al cliente solicita una inspección en el predio donde se encuentra la camaronera o el laboratorio de larvas de camarón.
- 5.11.2.1 El Técnico asignado para la inspección debe acudir al predio donde se encuentra la camaronera o el laboratorio de larvas de camarón y efectuar la inspección, realizando un censo de carga, coordenadas, uso de la energía, sistema(s) de medición y demás características del servicio o los servicios que se encuentran instalados en el sitio. De ser necesario, se podrá tomar fotografías.
- 5.11.2.2 El Técnico asignado para la inspección sube el informe al sistema comercial o SAR según sea el caso, posterior a esto, el Profesional de facturación o de servicio al cliente revisa la información y continúa con la actividad 5.12.
- 5.12 El Profesional de facturación o de servicio al cliente procede a realizar la refacturación en el sistema comercial aplicando lo dispuesto en el procedimiento PR-COM-FAC-007 “Procedimiento para refacturación a consumidores del servicio eléctrico”. En cuanto a la fecha base para refacturar, se debe considerar lo siguiente:
- Si se comprueba el uso de la energía eléctrica en el proceso productivo de bombeo de agua para uso agrícola o acuícola, mediante el uso de bombas eléctricas, se debe considerar la fecha de la evidencia o inspección, según sea el caso.

	INSTRUCTIVO PARA RECLASIFICACIÓN Y REFACTURACIÓN DE TARIFAS A CONSUMIDORES DEL SECTOR CAMARONEROS Y LABORATORIOS DE LARVAS DE CAMARÓN			Código: IT-COM-FAC-011
				Versión: 01
Elaborado por: CDG/COM	Revisado por: COM	Aprobado por: COM	Fecha de Emisión: 2018-07-18	

- En caso de no contar con bombas de agua, si se comprueba el uso de elementos eléctricos que complementen el proceso productivo, que no involucren procesos industriales, tales como: aireadores, laboratorios u otros similares en este caso, la fecha base para la refacturación será la de la evidencia o inspección (según sea el caso), pero en ningún caso puede ser inferior al 13 de junio de 2018, en virtud de la aclaración realizada mediante la Resolución Nro. ARCONEL 025/18 emitida por dicho organismo.

5.13 Realizada la refacturación, se finaliza el trámite.

6 Seguimiento y Medición

N/A

7 Documentos de referencia

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

- Pliego tarifario para el Servicio Público de Energía Eléctrica. Años 2017 y 2018.
- Regulación Nro. ARCONEL 005/17
- Regulación Nro. ARCONEL 002/18
- Resolución Nro. ARCONEL 025/18 del 13 de junio de 2018
- Oficio No. ARCONEL-ARCONEL-2017-002-OFC del 17 de febrero de 2017.
- Oficio No. ARCONEL-ARCONEL-2017-1682-OF del 7 de diciembre de 2017.
- Oficio No. ARCONEL-ARCONEL-2018-0628-OF del 8 de mayo de 2018
- Convenio Marco de Cooperación entre MEER y MAP en el marco del plan de electrificación para el sector camaronero

8 Registros

N/A

9 Anexos.

N/A

2018

FD

Y O Y