

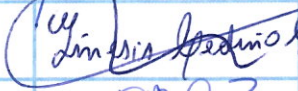
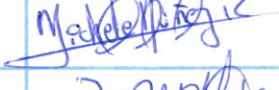


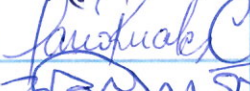



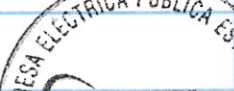



| | | | | |
|---|---|----------------------------|--|----------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA SUSPENSIONES MASIVAS DE CLIENTES DETERMINADOS COMO INEXISTENTES | | | Código: PR-COM-REC-008 |
| | | | | Versión: 01 |
| Elaborado por: CDG/COM/TIC | Revisado por: COM/TIC | Aprobado por: GG | Fecha de Emisión: 2018-10-11 | |

| Datos generales del documento | | | |
|-------------------------------|--|---------------|--|
| ELABORACIÓN | X | ACTUALIZACIÓN | |
| | | ELIMINACIÓN | |
| Nombre del documento: | Procedimiento para suspensiones masivas de clientes determinados como inexistentes | | |
| Código: | PR-COM-REC-008 | | |
| Versión: | 01 | | |
| Proceso / Subproceso: | Gestión Comercial / Recaudación y Gestión de cartera | | |
| Observación: | - | | |

| | Nombre y Apellido | Cargo | Firma |
|-----------------------------|-----------------------|---|---|
| Elaborado por: | Susana Caballero | Profesional de Cartera |  |
| | Génesis Cedeño | Profesional de Procesos |  |
| | Michele Núñez | Directora de Recaudación y Gestión de Cartera (e) |  |
| | María Isabel Portilla | Líder de Inteligencia de Negocios (BI) |  |
| | Ricardo Rendón | Director de Catastro y Facturación |  |
| Revisado por: | David Ruales | Director de Procesos |  |
| | Byron Mora | Director de Aplicaciones |  |
| | Diego Racines | Gerente Jurídico |  |
| | Johanna Tomalá | Gerente Comercial (e) |  |
| Aprobado por: | Wilfrido Veintimilla | Gerente General |  |
| Fecha de aprobación: | 30 OCT 2018 | | |



| | | | | |
|---|---|----------------------------|--|----------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA SUSPENSIONES MASIVAS DE CLIENTES DETERMINADOS COMO INEXISTENTES | | | Código: PR-COM-REC-008 |
| | | | | Versión: 01 |
| Elaborado por: CDG/COM/TIC | Revisado por: COM/TIC | Aprobado por: GG | Fecha de Emisión: 2018-10-11 | |

1 Objetivo

Establecer los lineamientos para suspender el servicio de energía eléctrica a los clientes determinados como inexistentes.

2 Alcance

El presente procedimiento es de aplicación para los servidores públicos de las áreas de Facturación, Recaudación y Cartera en las Unidades de Negocio de CNEL EP que utilicen los sistemas comerciales SICO Y SIEEQ.

3 Definiciones

CLIENTES INEXISTENTES: Son clientes que aun siendo facturados reportan las condiciones de No localizados o Difícil Acceso y demás características mencionadas en el procedimiento.

DEPURACIÓN: Análisis de la deuda del cliente, y determinación de re facturación para eliminar consumos promedios.

LIQUIDACIÓN DE GARANTÍA: Cruce de valores pendientes para dar de baja la cuenta del cliente, previo a la suspensión definitiva.

SUSPENSIÓN DEFINITIVA DEL SERVICIO: Retiro físico de la acometida y equipo de medición, con la posterior liquidación de los valores adeudados contra la garantía del consumo.

SUSPENSIÓN MASIVA: Proceso masivo para el cambio de estado del cliente a suspensión temporal o el equivalente que impida generación de facturas posteriores a la inactivación.

4 Responsabilidades

Para la correcta ejecución de este procedimiento es imprescindible delimitar el campo de acción de cada una de las partes que intervienen:

- GERENTE GENERAL
 - ✓ Aprobar y disponer la aplicación del presente procedimiento.
- GERENCIA DE CONTROL DE GESTIÓN
 - ✓ Elaborar, tramitar y actualizar el presente procedimiento.
- GERENCIA COMERCIAL y GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN
 - ✓ Divulgar y velar por el cumplimiento del presente procedimiento.
 - ✓ Cumplir y hacer cumplir el presente procedimiento.
- SERVIDORES DE LAS ÁREAS DE RECAUDACIÓN/FACTURACIÓN/TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN
 - ✓ Ejecutar lo establecido en el presente procedimiento.

[Handwritten signature and initials]
H. E.

| | | | | |
|--------------------------------------|---|----------------------------|--|----------------------------------|
| | PROCEDIMIENTO PARA SUSPENSIONES MASIVAS DE CLIENTES DETERMINADOS COMO INEXISTENTES | | | Código: PR-COM-REC-008 |
| | | | | Versión: 01 |
| Elaborado por: CDG/COM/TIC | Revisado por: COM/TIC | Aprobado por: GG | Fecha de Emisión: 2018-10-11 | |

5 Políticas

- 5.1 Los clientes que serán suspendidos masivamente deben cumplir las siguientes condiciones:
- La fecha de última lectura debe ser de al menos 6 meses atrás.
 - La fecha de último pago debe ser de al menos 6 meses atrás.
 - No debe tener créditos pendientes de facturación (créditos PEC o Renova, convenios de pagos, créditos por servicio, etc.). En caso de tenerlos, primero se deberá realizar la liquidación de los mismos.
 - No tener registros de cortes efectivos en los últimos 6 meses.
 - No estar en proceso de cobro mediante la vía coactiva.
 - No tener reclamos pendientes de atender.
- 5.2 De existir un parámetro en particular requerido por la Unidad de Negocio, para ejecutar suspensiones masivas, este debe ser informado al Director de Catastro y Facturación o a la Dirección de Recaudación y Cartera de la Oficina Central, según su ámbito de acción, para la revisión y validación correspondiente.
- 5.3 En caso que el cliente tenga solicitudes de servicio pendientes, éstas deben finalizarse previo a ejecutar la suspensión masiva.

6 Desarrollo

- 6.1 El Profesional de Facturación efectúa la revisión de las novedades que son reportadas mensualmente por el contratista de Toma de Lectura validándolas con el historial de novedades del año en curso, de ser necesario solicita la información al administrador del contrato de este servicio.
- 6.2 El Profesional de Facturación, mediante correo electrónico, remite las novedades al Profesional de Cartera para su atención.
- 6.3 El Profesional de Cartera valida la información recibida de acuerdo con los parámetros definidos en la política 5.1, de no existir novedades informa al Profesional de Facturación el listado de clientes a suspender.
- En caso que existan, debe informar al Profesional de Facturación las inconsistencias para la corrección del listado y su regreso al paso 6.1
- 6.4 El Profesional de Facturación una vez determinado el listado de clientes a suspender, informa al Líder de Catastro y Facturación.
- 6.5 El Líder de Catastro y Facturación remite memorando al Director Comercial solicitando la autorización para ejecutar la suspensión masiva en el sistema comercial a estos clientes, sin ejecutar la liquidación de garantías.

Handwritten signatures and initials:
 H. up
 M.
 H.E.

| | | | | |
|--------------------------------------|---|----------------------------|--|----------------------------------|
| | PROCEDIMIENTO PARA SUSPENSIONES MASIVAS DE CLIENTES DETERMINADOS COMO INEXISTENTES | | | Código: PR-COM-REC-008 |
| | | | | Versión: 01 |
| Elaborado por: CDG/COM/TIC | Revisado por: COM/TIC | Aprobado por: GG | Fecha de Emisión: 2018-10-11 | |

El memorando debe contener como mínimo, la siguiente información:

- ✓ Cantidad de clientes a suspender
- ✓ Cantidad de kWh que en promedio venía facturando mensualmente a este grupo de clientes (consumo estimado); y,
- ✓ La descripción del análisis y revisión efectuada.

6.6 El Director Comercial autoriza (en caso de no existir novedades) y solicita al Líder de Tecnología de la Información o quien haga sus veces, la ejecución del proceso de suspensión masiva de los clientes identificados como inexistentes, para lo cual deberá detallar como mínimo lo siguiente:

- ✓ Cambiar el estado del cliente a estado de suspensión temporal, o el equivalente que impida la generación de futuras facturas en el sistema comercial, sin aplicar la liquidación de garantías.
- ✓ Fecha de desconexión del equipo de medición, que será la fecha en la que se ejecute el proceso.
- ✓ Registro de lectura de desconexión, que será la última lectura real y se registrará como fecha la de ejecución del proceso.
- ✓ Registro del usuario con el cual se registrarán las suspensiones (un usuario genérico por cada Unidad de Negocio que permita identificar que se trata de un proceso de suspensión masiva).
- ✓ Detalle de los clientes que se verán afectados con este proceso, antecedentes y justificativos para efectuar la suspensión masiva.

6.7 El Líder de Tecnología de la Información ejecuta el proceso e informa al Director Comercial los resultados obtenidos de la suspensión masiva.

6.8 El Director Comercial dispone mediante memorando al Líder de Recaudación y Cartera la depuración y liquidación de garantía de los clientes a quienes se les efectuó el proceso de suspensión masiva.


6.9 El Líder de Recaudación y Cartera efectúa la suspensión definitiva (depuración y liquidación del servicio), en caso que estos clientes aún mantengan deuda pendiente, el Líder de Recaudación y Cartera continuará con las gestiones de recuperación hasta el cobro por la vía coactiva.

En caso que el cliente tuviese saldo a favor, el Líder de Recaudación y Cartera deberá informar al área Financiera de la Unidad de Negocio para su respectivo registro y posterior devolución. Los mismos valores serán devueltos al cliente solo en caso de existir alguna solicitud.

7 Seguimiento y medición

No aplica.

11 H y 23 m
 up n.c
 w.
 PD

| | | | | |
|---|---|----------------------------|--|----------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA SUSPENSIONES MASIVAS DE CLIENTES DETERMINADOS COMO INEXISTENTES | | | Código: PR-COM-REC-008 |
| | | | | Versión: 01 |
| Elaborado por: CDG/COM/TIC | Revisado por: COM/TIC | Aprobado por: GG | Fecha de Emisión: 2018-10-11 | |

8 Documentos de referencia

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

- Reglamento sustitutivo para la gestión de depuración y recuperación de Cartera GG-RE-108-2018
- Manual de Políticas Comerciales MN-GG-COM-001.
- Procedimiento para la gestión de depuración previo al cobro coactivo PR-CNEL-CORP-GC-011
- Procedimiento para ejecutar las actividades de notificación, suspensión y reconexión del servicio de energía eléctrica a los consumidores en bajo, medio y alto voltaje PR-COM-REC-003
- Procedimiento para la re facturación a consumidores del servicio eléctrico PR-COM-FAC-007

9 Registros

| Código | Nombre o Descripción |
|--------|----------------------|
| - | - |

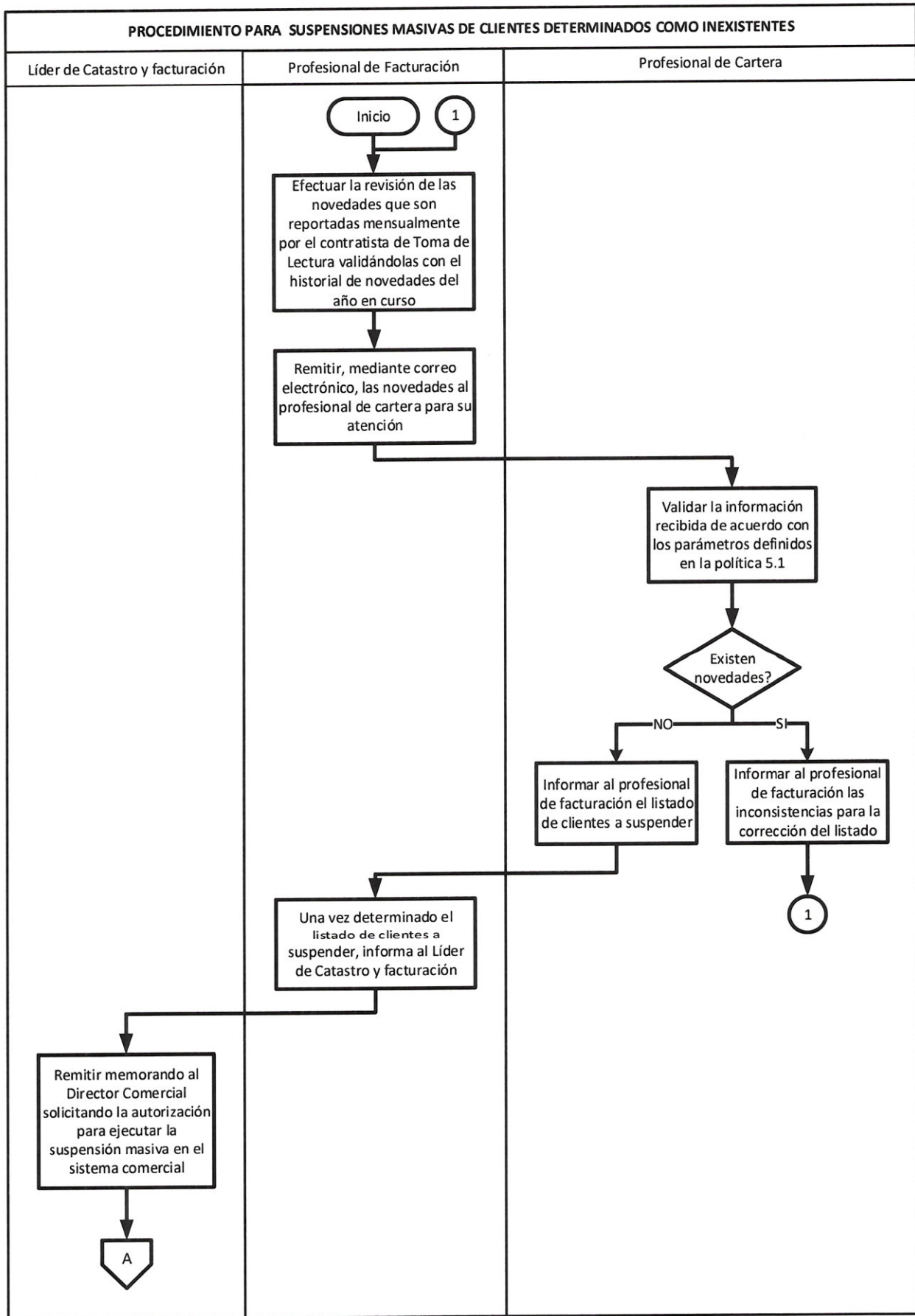
10 Anexos

10.1 Anexo 1: Diagrama de flujo del procedimiento

Handwritten notes and signatures in blue ink, including initials like 'H.E.', 'A', and 'P', and some illegible scribbles.

(Anexo 1)

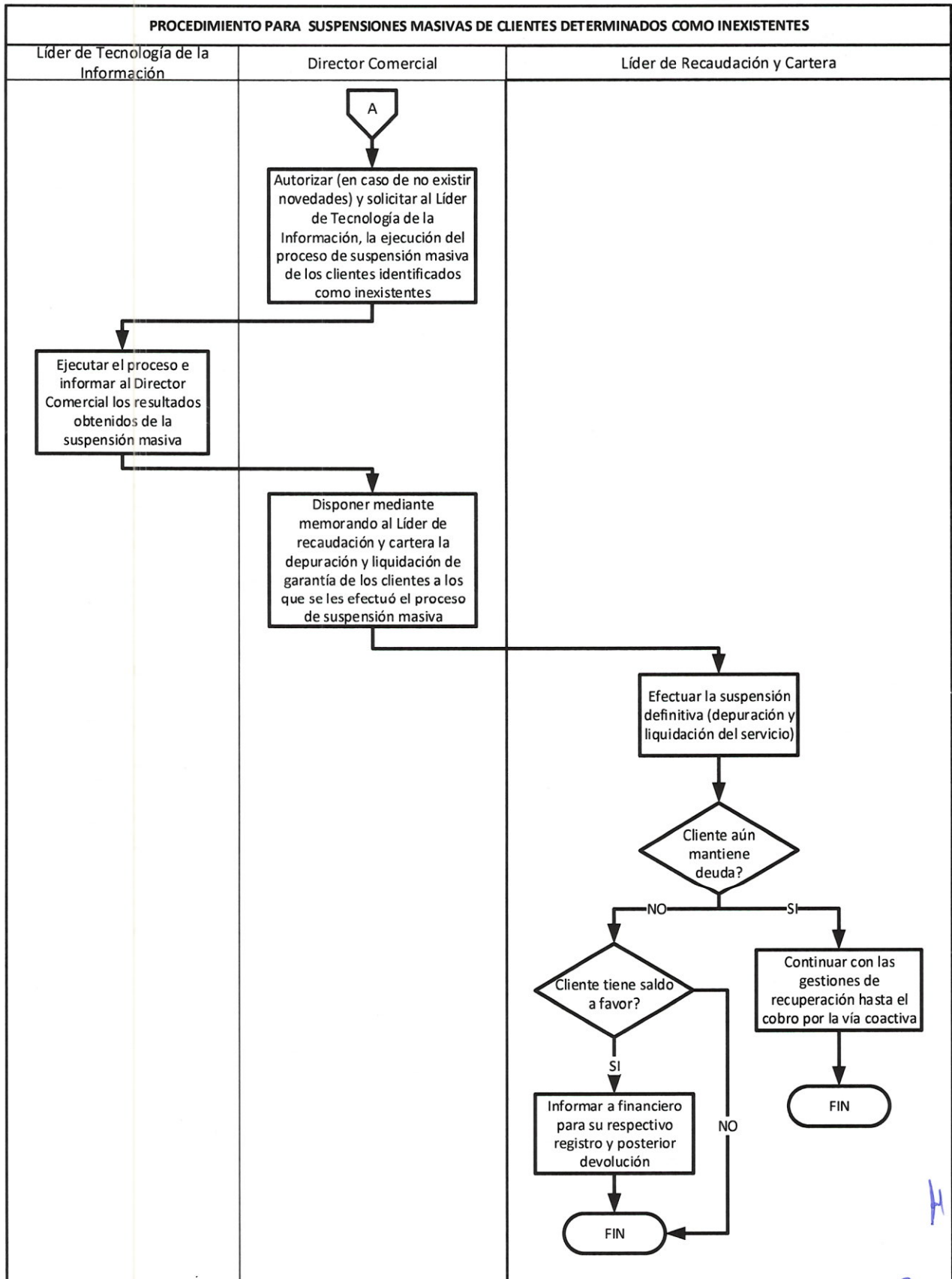
Diagrama de flujo del procedimiento



Handwritten signatures and initials in blue ink.

(Anexo 1)

Diagrama de flujo del procedimiento



H
no
de
de
H.E.