

# REVISIÓN OPERATIVA ZONA

Servicio:

Fecha:

## OFICINA COMERCIAL

- Verificación horario/ bancos de pago informado factura con real.....
- Cumplimiento normativa consumo (si existe)
  - Libro reclamaciones.....
  - Carteles.....
- Cumplimiento información al cliente
  - Tarifas, Reglamento y Ordenanza vigentes (incluidos en tablón de anuncios a disposición clientes).....
  - Información de canales de pago disponibles .....
  - Información de canales de comunicación .....
- Revisión que no exista publicidad ajena al servicio o ayuntamiento.....
- Gestor documental: uso e incidencias (no tener scanner, envío por correo en lugar de a directorio..).....
- Revisión cartas enviadas fuera diversa (fugas, no exista nif..).....

## CAC

- Revisión actualización ficha CAC (Anualmente se debe enviar al CAC con copia a Zona).....

## PROCESO DE FACTURACIÓN

- Prefacturación
  - Revisión/explicación chequeos prefacturación (quien, periodicidad).....
  - Tarifas a aplicar. Comprobación. Verificación envío al CAC.....
- Facturación
  - Revisión muestreo facturas.....
  - Verificación apertura bloques por días tanto en facturación como altas y bajas.....
  - Verificación y muestreo apertura por usuarios/personas.....
  - Verificación de cumplimiento de circuito de autorización refacturaciones.....
  - En caso de existir tarifas bonificadas temporales revisar el tiempo de estas aplicaciones (ejemplo pensionistas, fugas a revisar..).....
  - Revisión Facturación TCAS's si se hacen en diversa (motivo de hacerlo en diversa) .....
  - Facturas reconexión ( estudio de impagadas , anuladas.... Comprobar generación automática) .....
  - Generación ficheros impresión ( facturas electrónicas y AAPP ) .....

## PADRONES

- Revisión de padrones
  - Servicios prestados.....
  - Revisión altas provisionales / contratos temporales (obras..) / Altas cortadas con consumo / Altas cortadas con más de tres meses.....
  - Revisión contratos con deuda y suministro cortado ( revisar que se dan de baja en 2-3 meses ).....

## COMPLIANCE

- Imposición consumos.....
- Planes de pago, verificación autorizaciones. Seguimiento cumplimiento.....
- Certificados de incobrabilidad, verificación de existencia en el servicio.....

## FIANZAS

- Comprobación depósito en organismo oficial (si se hace en el servicio).....
- Comprobación clientes en baja con fianzas no devueltas.....

## FICHA DEUDA / GESTIÓN

- Revisión ciclo comercial..... 
  - Revisión mandatos firmados.....
  - Revisar fechas de pago remesas.....
- Revisión envío de preavisos / cartas de corte. (tiempos desde fecha fin periodo voluntario).....
- Revisión ABC deuda .....
- Revisión deuda no tarifaria.....
- Revisión control monitorios en recobro externo.....
- Revisión deuda NO TARIFARIO-PRIVADO para envío cobro externo.....
- Recordar fechas prescripción facturas para monitorios (desestimaciones juez).....
- Revisar firmas contratos y envío con acuse recibo (CAC-desestimaciones juez).....

## INDICADORES DE CALIDAD

- Revisión procedimiento de alta, tiempos instalación contador.....
- Revisión procedimiento de reclamaciones, obligaciones y tiempos.....

## PPF

- Revisión de procedimiento de cálculo y explicación de ajustes y motivos.....

## CONTADORES

- Revisión cambio contadores averiados de forma inmediata (que no exista clientes que tienen averiado, sin consumo, averiado).....
- Revisión de marcas y modelos (depuración errores).....

## FRAUDES

- Seguimiento fraudes no facturados.....
- Revisión deuda fraudes (motivo, planes de pagos ).....

