

---

# PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE TARIFAS



## Control de versiones

Versión	Fecha	Cambios última versión	Autor	Aprobado	Firma
01.0	22/01/2020	Creación del documento	Haydée Pérez Rodríguez	07/02/2020	Miguel Perea Fernández- Pacheco
02.0	30/06/2020	Modificación del documento	Haydée Pérez Rodríguez	25/09/2020	Miguel Perea Fernández- Pacheco
02.1	20/10/2020	Modificación del documento	Haydée Pérez Rodríguez	21/10/2020	Miguel Perea Fernández- Pacheco

## ÍNDICE

ÍNDICE.....	3
1. OBJETO .....	4
2. ALCANCE.....	4
3. DEFINICIONES .....	4
4. DESARROLLO .....	5
5. FORMATOS .....	6
6. FLUJOGRAMAS .....	7
7. ANEXOS .....	7

## **1. OBJETO**

El sistema tarifario vigente en cada Servicio recoge el precio total que el cliente debe pagar. Este sistema se define en orden a la consecución y mantenimiento de equilibrio económico y financiero de Servicio.

Además, de los conceptos propios de aqualia se incluyen los conceptos ajenos que las entidades locales y/o autonómicas repercuten en la factura que emite aqualia.

Los conceptos propios y ajenos aprobados y publicados por la Entidad Competente, deben ser los que se aplican en la factura, los que los agentes tienen detallado en la Ficha de Servicio (base de datos del conocimiento para los agentes que atienden al cliente) y que además, se encuentran publicados en la Web de tarifas de aqualia, de dominio público.

El objeto de este procedimiento es describir los pasos y controles que se realizan en aqualia para garantizar que la información sobre la tarifa está actualizada e informada en todos los sistemas descritos y además se repercute correctamente en la factura.

## **2. ALCANCE**

Este procedimiento es de obligado cumplimiento en cualquier ámbito geográfico donde presta servicio aqualia, a excepción de las empresas mixtas en las que el Consejo de Administración no lo haya autorizado expresamente.

Dada la singularidad del contrato de Smvak en cuanto a las tarifas que se deben aplicar se detalla el procedimiento de control de forma diferenciada.

## **3. DEFINICIONES**

Se establecen las siguientes definiciones:

- **Ficha de Servicio:** Base de datos de conocimiento donde se describe toda la información necesaria para la gestión de Clientes de un Servicio, con hincapié en los aspectos peculiares de cada servicio. Es la fuente de consulta de los agentes de

atención al cliente de aqualia.

- **Conceptos propios:** Conceptos incluidos en el Sistema Tarifario en orden a la consecución y mantenimiento de equilibrio económico y financiero del Servicio.
- **Conceptos ajenos:** Conceptos incluidos dentro del Sistema Tarifario de un Servicio que facturamos por cuenta de un tercero. Normalmente la empresa emisora es una Entidad local y/o autonómica, con la que se establece de forma regulada un sistema de liquidación.

## 4. DESARROLLO

Es necesario garantizar que la tarifa grabada y aplicada en las facturas emitidas desde el Sistema de Gestión en uso sea la vigente.

A continuación se detallan los pasos a realizar en cada cambio de tarifa y la información a actualizar en todos los contratos:

1. Toda vez que se produce un cambio y aprobación en el Sistema tarifario, ya sea de conceptos propios o ajenos, el responsable del Servicio debe recabar el soporte de dicha aprobación y publicación, trasladándolo al Responsable de Gestión de Clientes de la Delegación, Zona o País.
2. El Responsable de Gestión de Clientes de la Delegación (Zona o País en el caso de Internacional), o bien el personal de Delegación con su visto bueno, parametriza los datos en el aplicativo correspondiente dejando registrado el cambio, tanto a nivel detallado como a nivel informativo en la factura. Excepcionalmente, en los contratos Grandes podría parametrizarlo personal del propio servicio, en cuyo caso debe tener el visto bueno expreso del Jefe de Gestión de Clientes de la Delegación, (Zona o País en el caso de Internacional).
3. Las publicaciones oficiales de las tarifas en formato pdf son remitidos por el Responsable de Gestión de Clientes del Servicio al Responsable de Atención al Cliente de aqualia, con copia a la Zona:
  - Para el caso de España donde existe un Centro de Atención al Cliente (CAC), el Responsable de atención al cliente de aqualia actualizará la “Ficha de Servicio”.

- El Responsable de atención al cliente de aqualia actualizará dicha publicación en la web tarifaria, incluida en la web del Servicio.
- El responsable del Servicio actualizará la información en el tablón de anuncios del propio Servicio, donde se mostrarán las nuevas tarifas publicadas y se retirará cualquier publicación anterior.

Con estos pasos se garantiza que las tarifas vigentes se han introducido correctamente en nuestro sistema de gestión y en todos los sistemas de información. Además, haremos una comprobación de detalle de una muestra de facturas, con cada facturación, que detallamos a continuación, con dos variantes:

Comprobaciones a realizar en cada facturación en Servicios donde se dispone de una web de la empresa que realiza la impresión de facturas:

Como garantía del control realizado sobre el sistema tarifario en cada aplicación de tarifa, se realiza un muestreo de facturas preimpresas para una verificación de detalle por parte del personal responsable en el Servicio. La eficacia de este control se basa en la segregación de funciones implícita, ya que la persona que hace esta revisión es distinta de la persona que ha grabado las tarifas.

A continuación detallamos los pasos:

- 1.- La empresa de impresión envía al Servicio, mediante la web destinada a este fin, una muestra de facturas. Esta muestra se realiza en base a los criterios determinados desde Servicios Centrales, cubriendo toda la variabilidad de la tarifa.
- 2.- El Servicio realiza una comprobación de detalle sobre esa muestra de facturas preimpresas comprobando que la tarifa aplicada coincide con la aprobada.
- 3.- A través de la web que la empresa de Impresión pone a disposición de aqualia el Responsable de Gestión de Clientes del Servicio aprueba explícitamente la facturación, pasando a emitir entonces la facturación a los clientes.

En esta web se guardarán las comprobaciones realizadas el tiempo que legalmente sea necesario para comprobaciones posteriores, previa solicitud a SSCC.

Comprobaciones a realizar en cada facturación en Servicios donde no se dispone de una web de la empresa que realiza la impresión de facturas para la recopilación de las validaciones:

En España, pueden existir Servicios que utilizando sistemas informáticos distintos de DIVERSA no utilicen las mismas vías para la impresión de las facturas. En estos casos el soporte de la verificación realizado en cada facturación periódica sobre una muestra de facturas, será recogido por el Responsable del Servicio y lo guardará en el Sharepoint en Zona / SSCC, para una posible revisión posterior.

En el caso de Servicios de países distintos de España, donde no se disponga de una empresa de impresión que ponga a nuestra disposición una web para la realización y archivo de las pruebas y aprobaciones, será el Servicio o los Jefes de Clientes de cada País quienes guardarán el soporte de las verificaciones realizadas sobre cada facturación periódica, subiéndolo a un Sharepoint en Zona / SSCC, para una posible revisión posterior.

#### Procedimiento de SMVAK

Dada la singularidad del contrato de Smvak en cuanto a la aprobación de las tarifas, se detalla el procedimiento de forma diferenciada. La eficacia del control realizado también se basa en la segregación de funciones implícita, ya que la persona que hace el control es distinta de la persona que ha grabado las tarifas y distinta de la que las determina:

- Las tarifas son calculadas por el especialista en metodología (departamento independiente de Gestión de Clientes) y aprobadas por el Consejo de Administración. También pueden existir precios detallados en los contratos de Concesión.
- La Jefe del Departamento de Gestión de Clientes, administradora del Sistema, es responsable de la configuración en el sistema de las tarifas calculadas.
- Cada dos meses, antes de la impresión de las facturas, se hace una comprobación de forma aleatoria por personal de Gestión de Clientes que no puede modificar tarifas. Si el resultado es correcto se emiten las facturas.
- Realizado el control de detalle elaboran un documento (Protokol) donde aseguran que el resultado del control realizado ha sido correcto.
- Por otra parte y de modo global, el departamento de Administración realiza un control sobre las tarifas aplicadas cada cierre mensual, comparándolas con las de los informes de precios de Gestión de Clientes (kontrola cen brezen).

El soporte que el Servicio guardará como garantía del procedimiento son:

- El documento (Protokol) que asegura que el resultado de la muestra es correcto.
- El documento (Kontrola cen brezen) que detalla el control sobre las tarifas aplicadas cada cierre mensual que realiza el departamento de Administración, comparando las tarifas calculadas con las realmente aplicadas en el sistema de gestión de clientes.

## **5. FORMATOS**

No aplica.

## **6. FLUJOGRAMA**

El flujoograma que recoge los pasos necesarios para la actualización de la información de tarifas está incluido dentro de los procedimientos relativos a procesos relacionados con el ciclo comercial de conceptos tarifarios.

## **7. ANEXOS**

No aplica.