



Dirección Clientes FCC Aqualia, S.A.

Abril 2015

Procesos de gestión y seguimiento de deuda
para conceptos tarifarios

Aqualia

Procedimientos de gestión de la actividad relacionada con conceptos tarifarios: conceptos tarifarios

- 1. Procedimientos relacionados con la contratación.**
- 2. Procedimientos relacionados con la lectura, cálculo de consumo y facturación.**
- 3. Procedimientos relacionados con el cobro, corte de suministro y reclamación.**
- 4. Procedimientos relacionados con la actualización de la información de tarifas.**

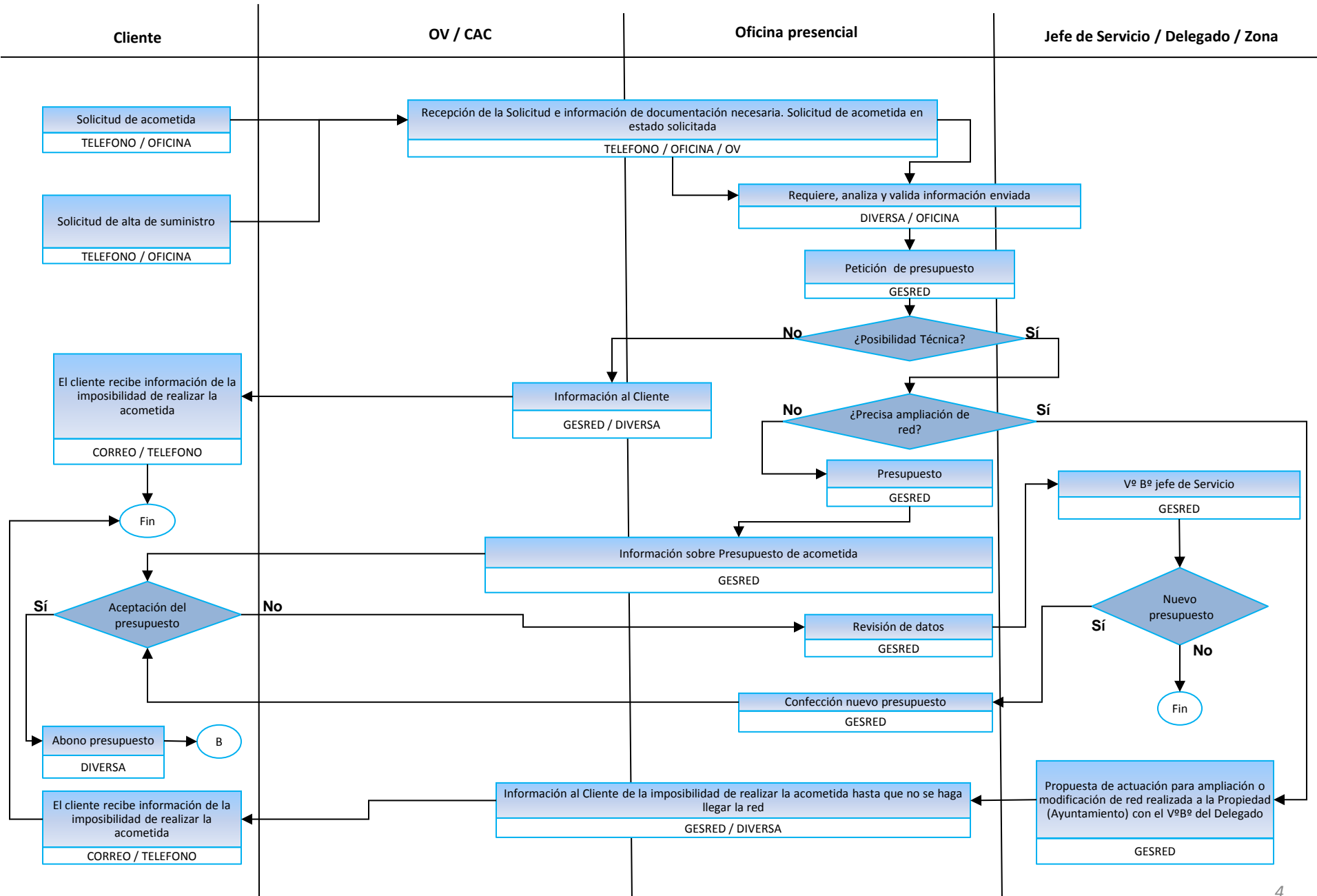
Estos procedimientos generales están sujetos a variaciones derivadas de la reglamentación vigente en las poblaciones donde se presta el servicio y a la carta de calidad de aqualia, relacionadas principalmente con plazos determinados en la realización de tareas.

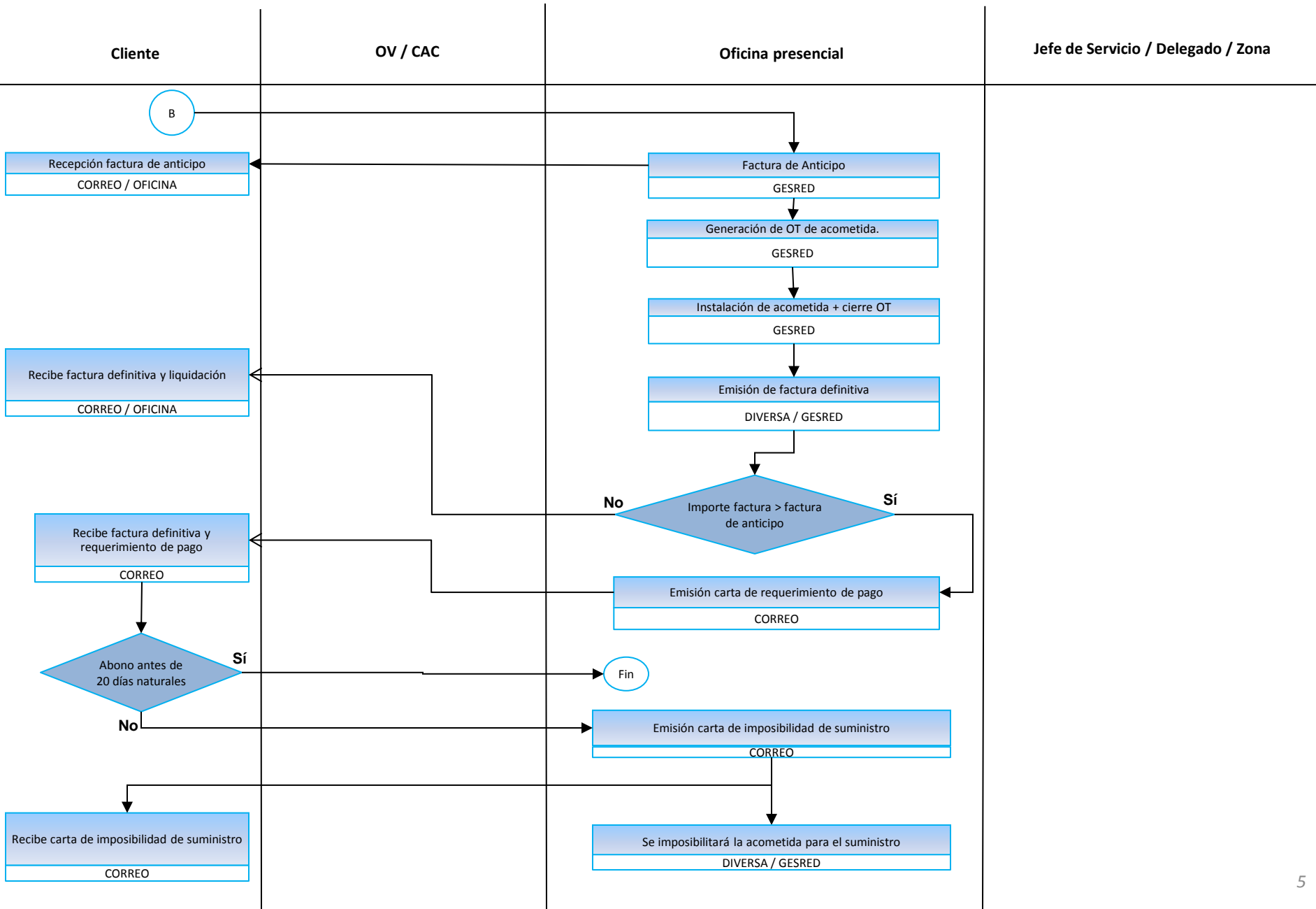
Aqualia

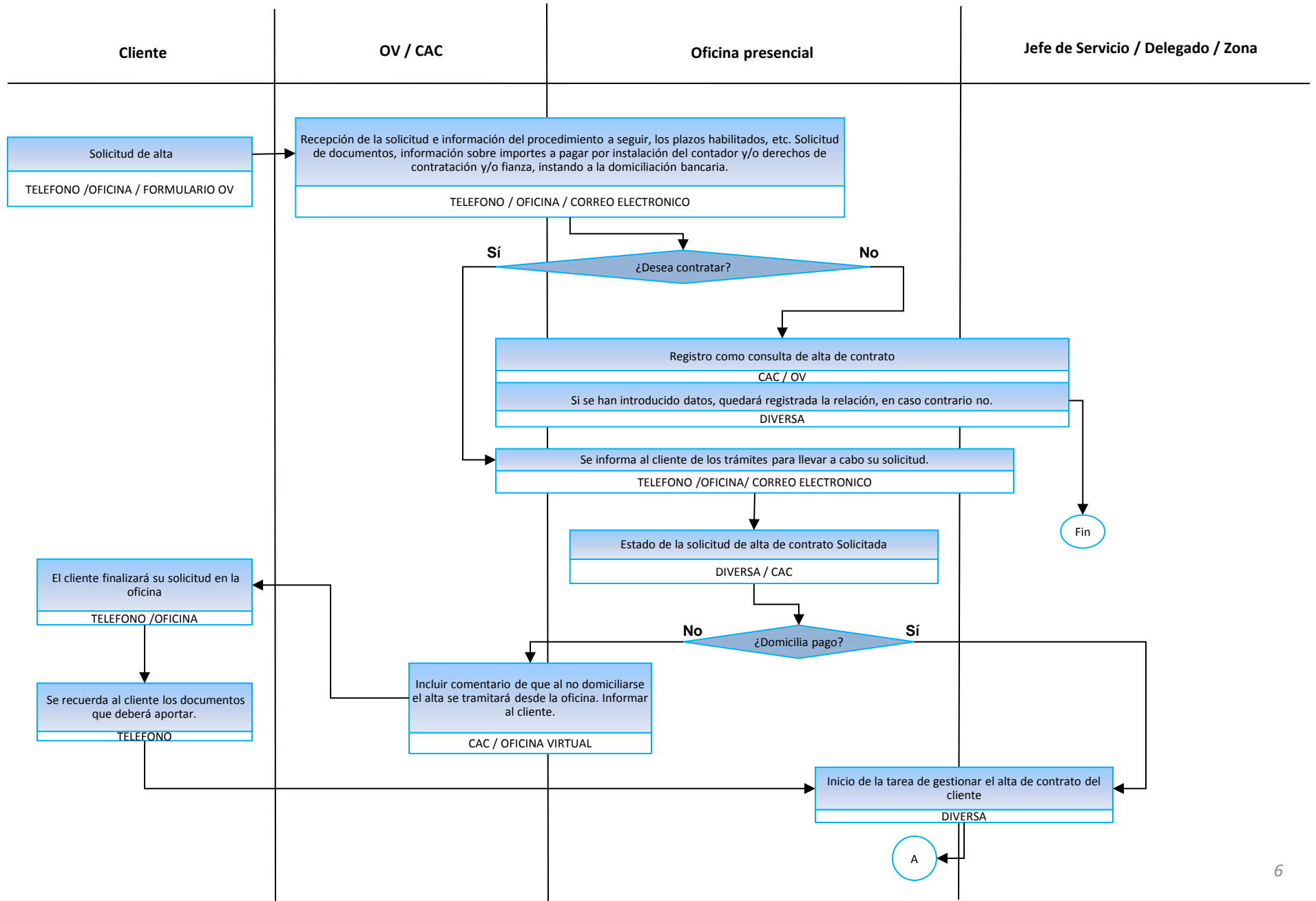
1. Procedimientos relacionados con la contratación.

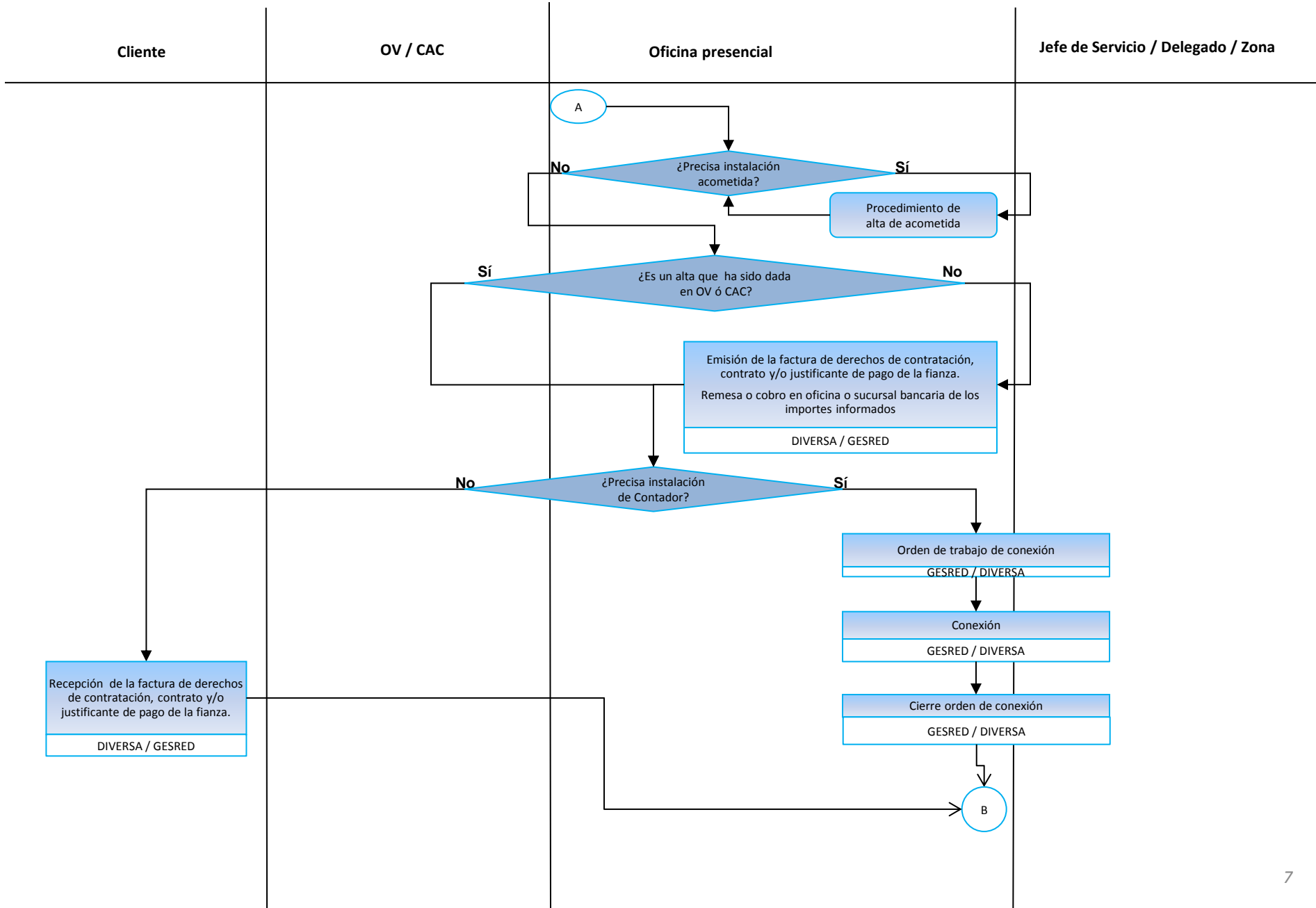
- 1.1. Alta de acometida.
- 1.2. Alta de suministro.
- 1.3. Baja de suministro.
- 1.4. Cambio de titularidad Baja-Alta.
- 1.5. Subrogación de la titularidad.
- 1.6. Cesión de contrato.
- 1.7. Modificación de datos básicos.
- 1.8. Detección consumos irregulares.
- 1.9. Obtención de copia del contrato.
- 1.9. Obtención de copia del contrato

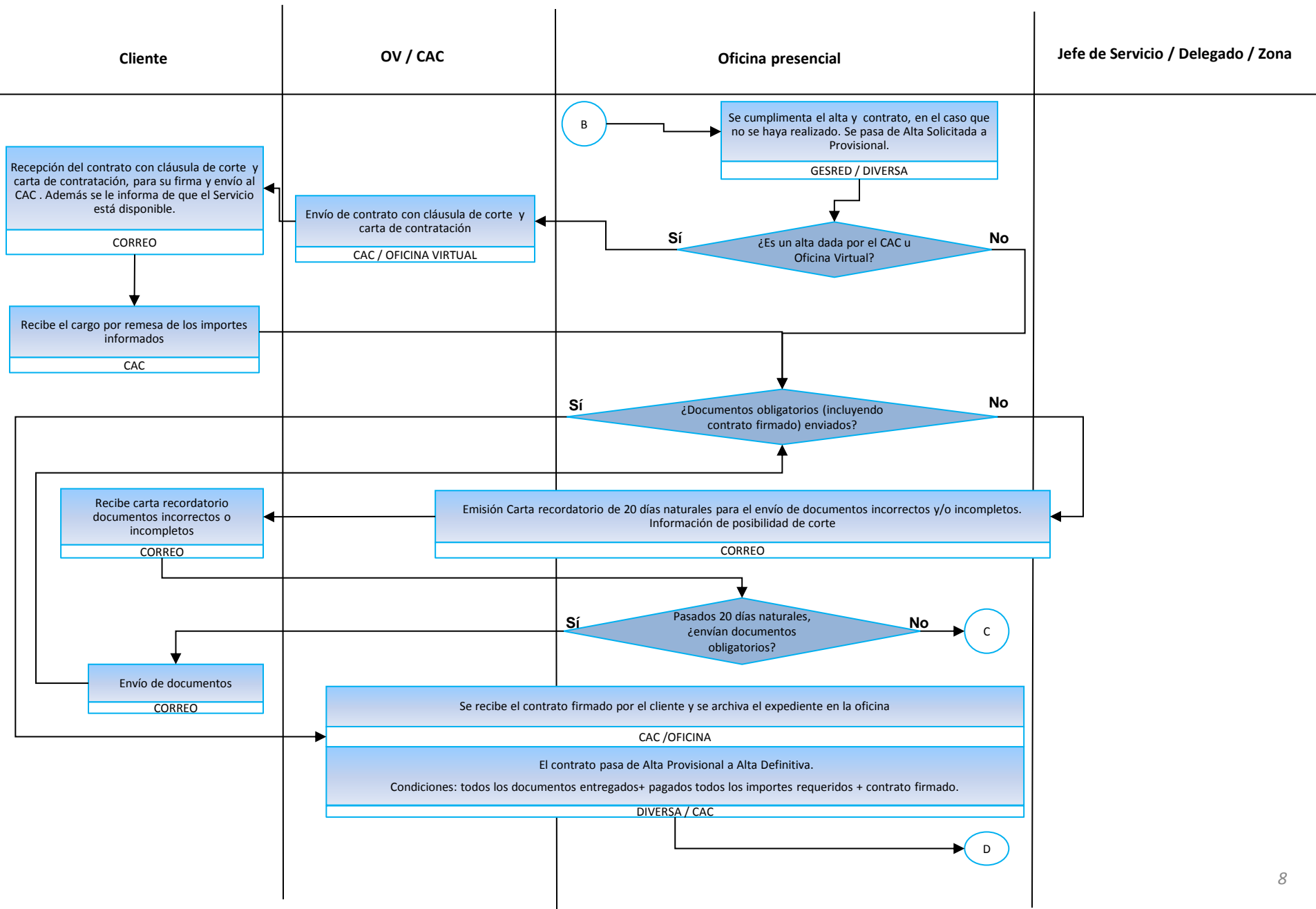










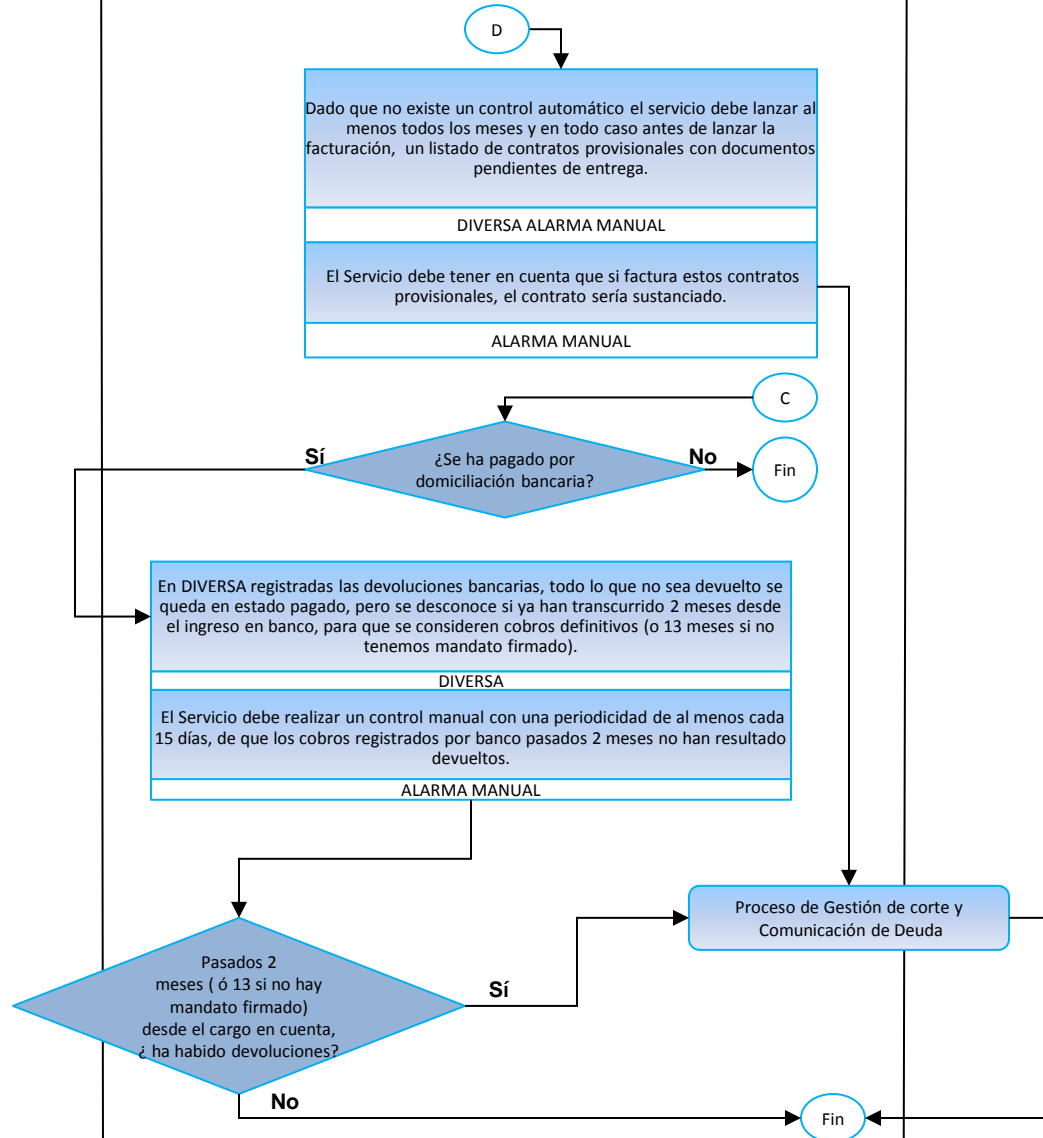


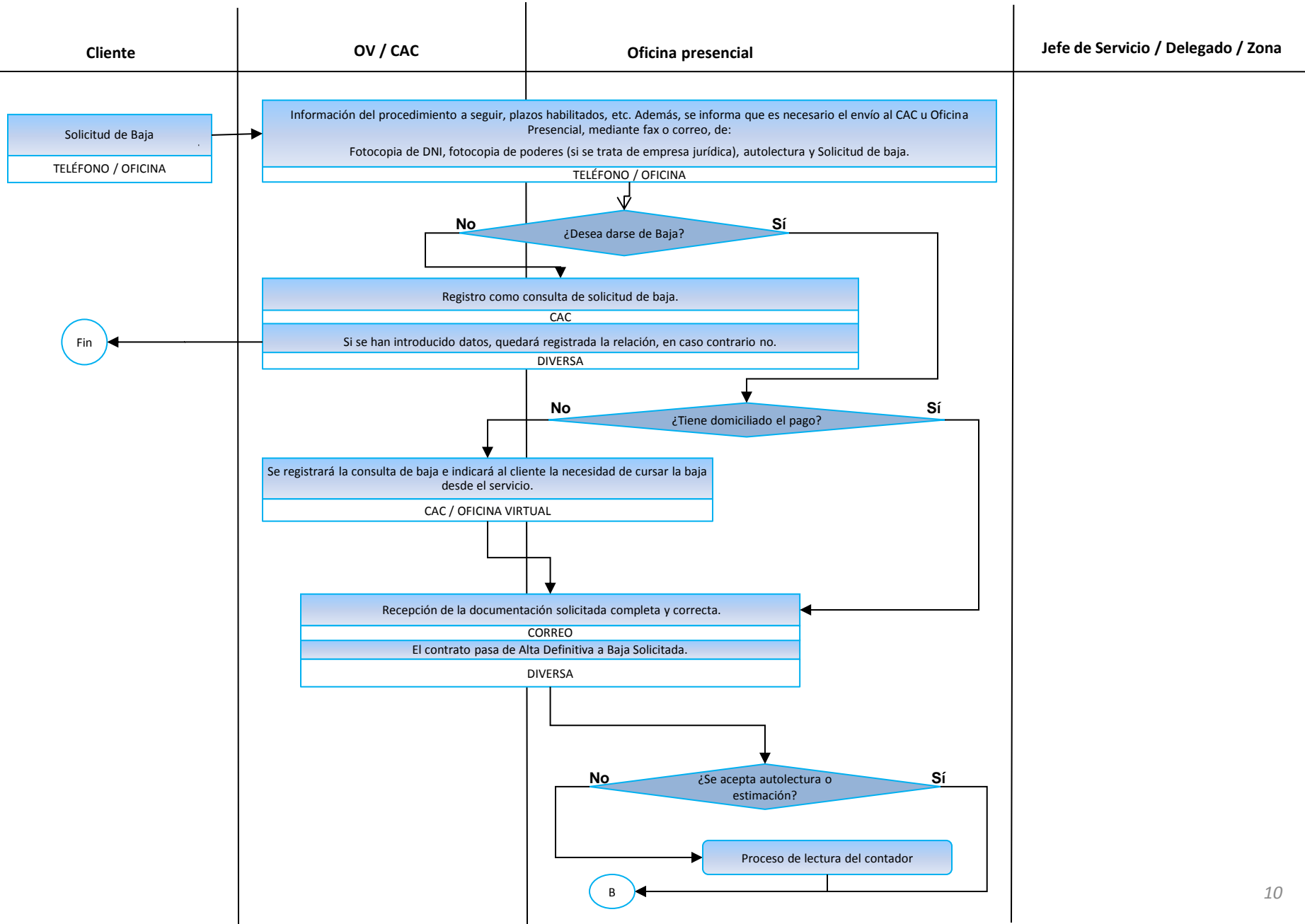
Cliente

OV / CAC

Oficina presencial

Jefe de Servicio / Delegado / Zona





Cliente

OV / CAC

Oficina presencial

Jefe de Servicio / Delegado / Zona

B

Cálculo del recibo de liquidación y balance de la situación con el cliente, teniendo en cuenta la fianza (cuando haya sido cobrada por aquaalia)

DIVERSA

¿Existe deuda pendiente?

Se informa de la deuda existente

DIVERSA

¿Está domiciliado?

Se remitirá al cliente a la oficina presencial para realizar los pagos que correspondan

TELEFONO

¿Abona deuda?

Proceso de Gestión de Deuda e Interrupción de Suministro

Lanzamiento de órdenes de trabajo para la actuación sobre el contador del Cliente: desconexión, precinto, etc.

DIVERSA / GESRED

Realización del trabajo necesario para el corte del suministro y toma de lectura del contador

GESRED

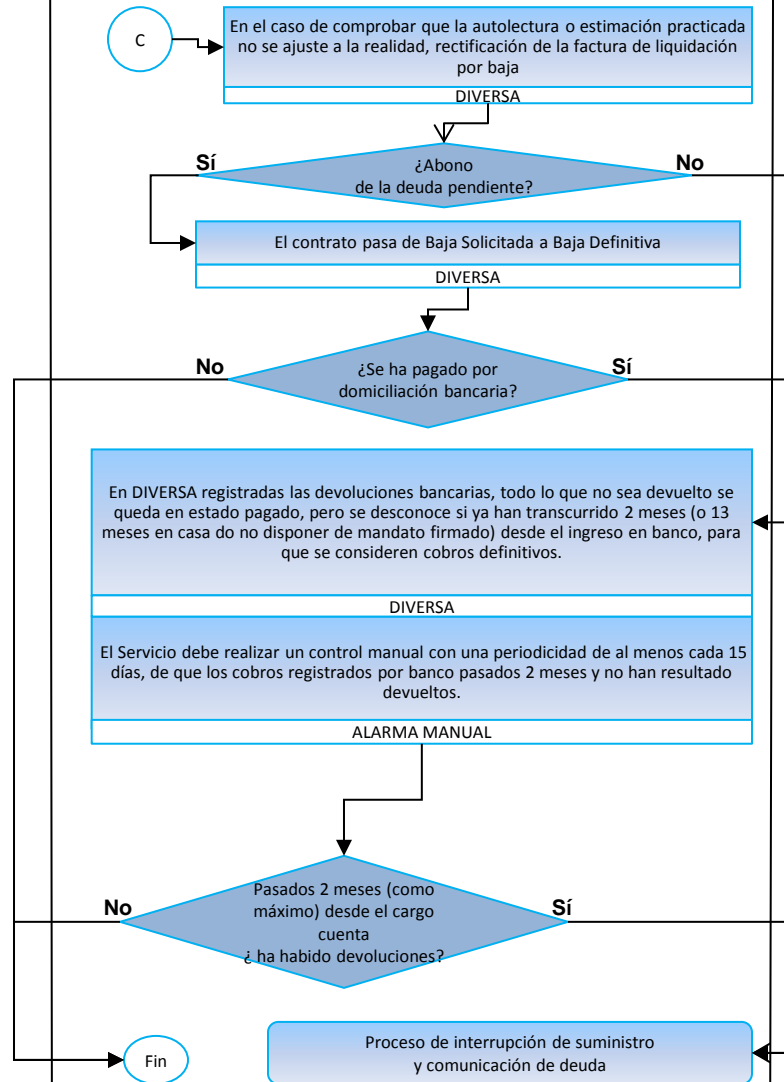
C

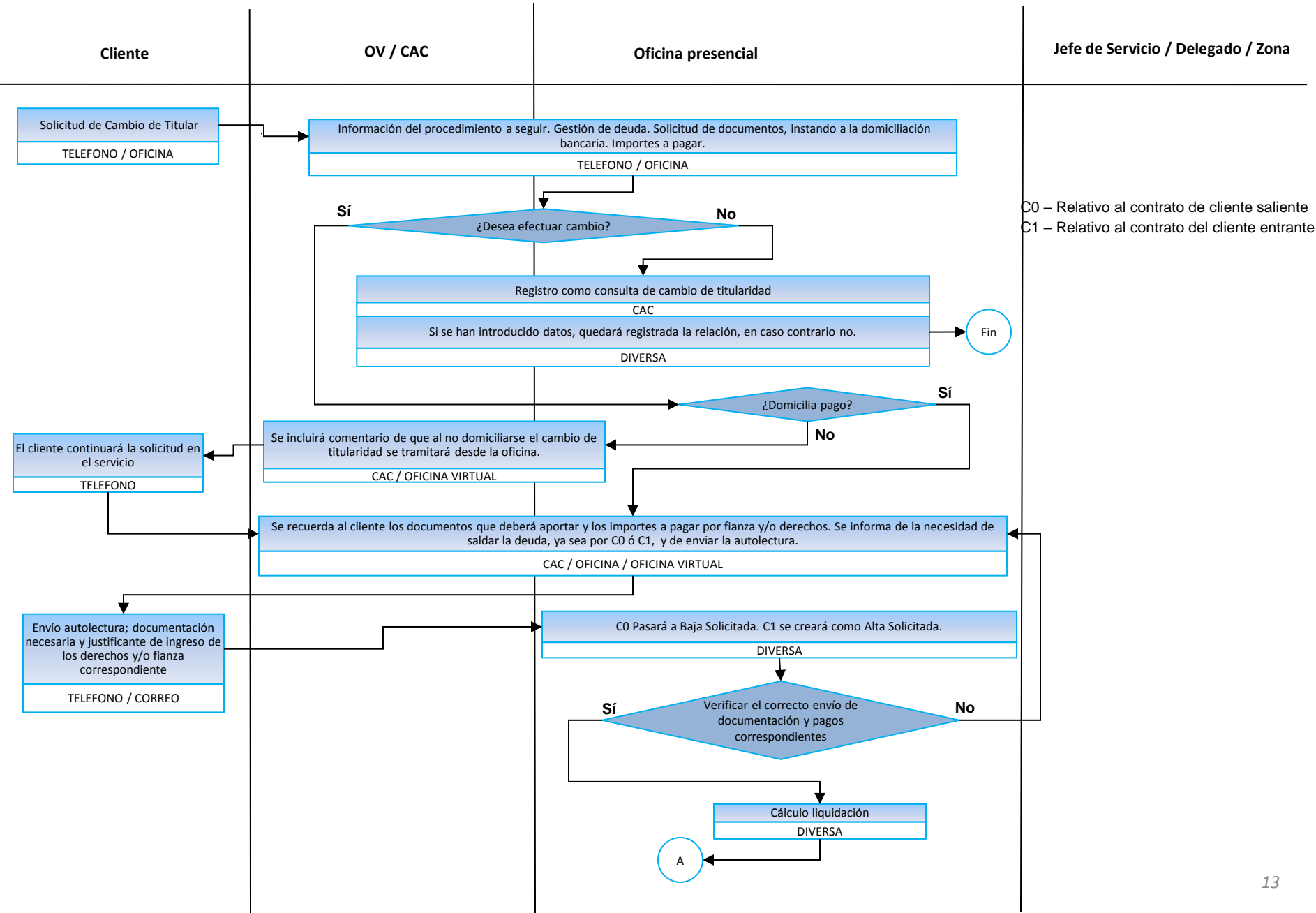
Cliente

OV / CAC

Oficina presencial

Jefe de Servicio / Delegado / Zona



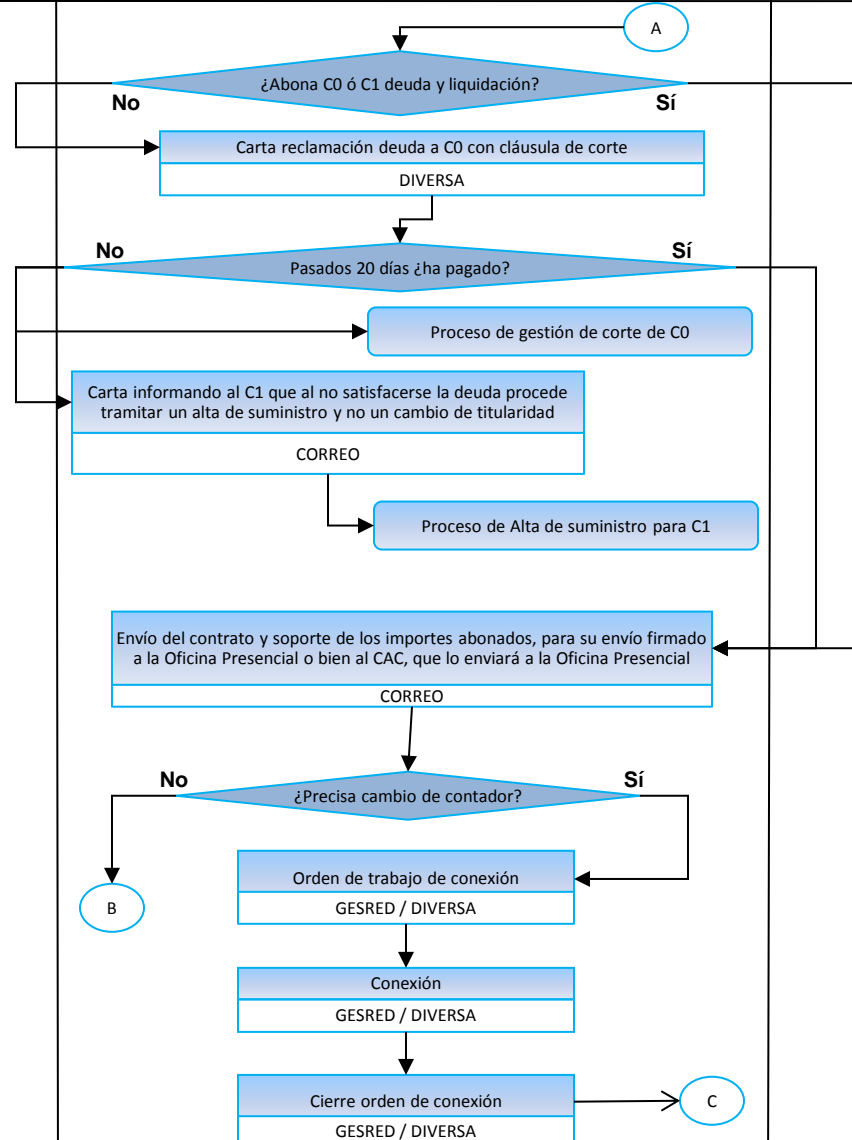


Cliente

OV / CAC

Oficina presencial

Jefe de Servicio / Delegado / Zona

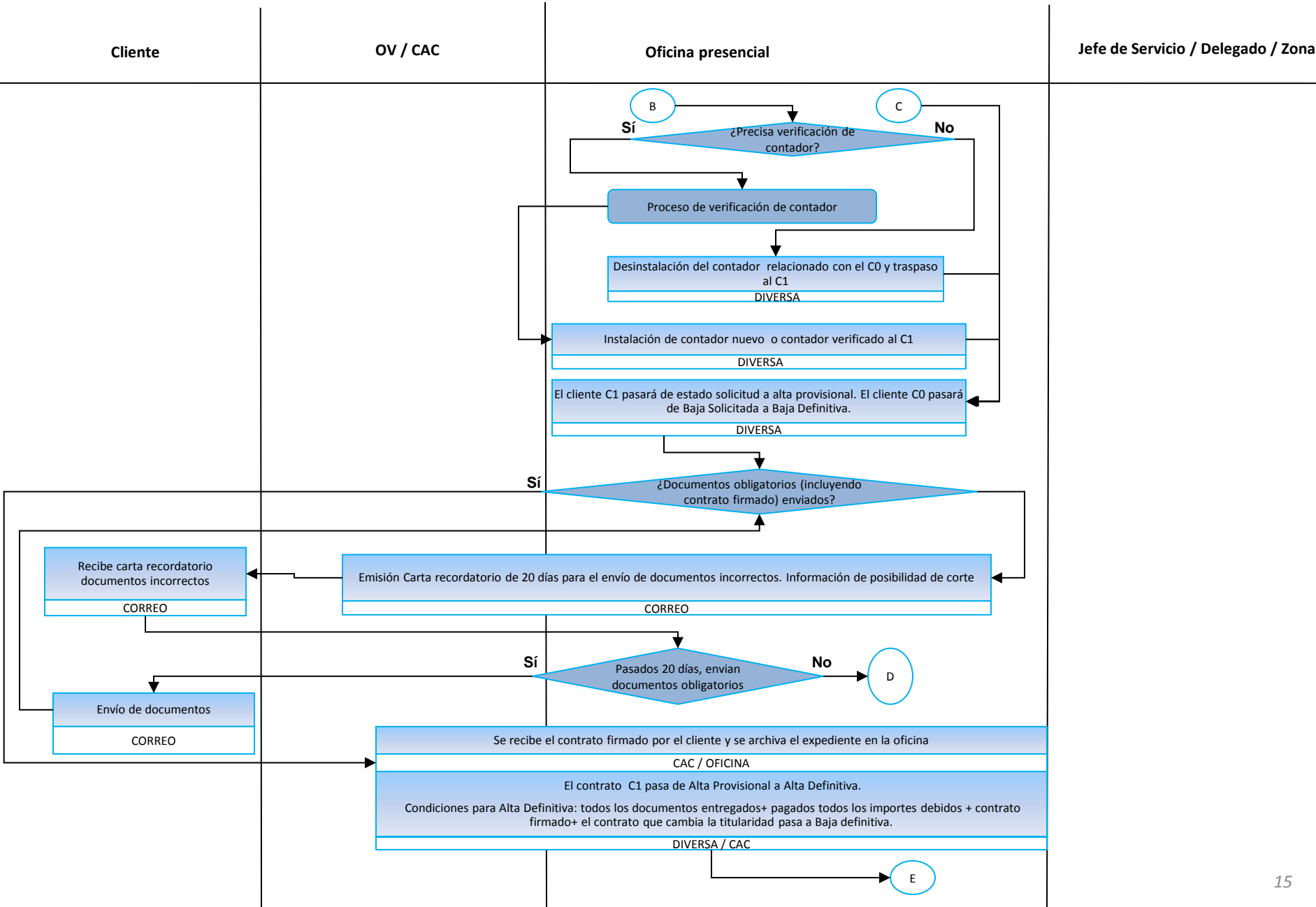


Cliente

OV / CAC

Oficina presencial

Jefe de Servicio / Delegado / Zona

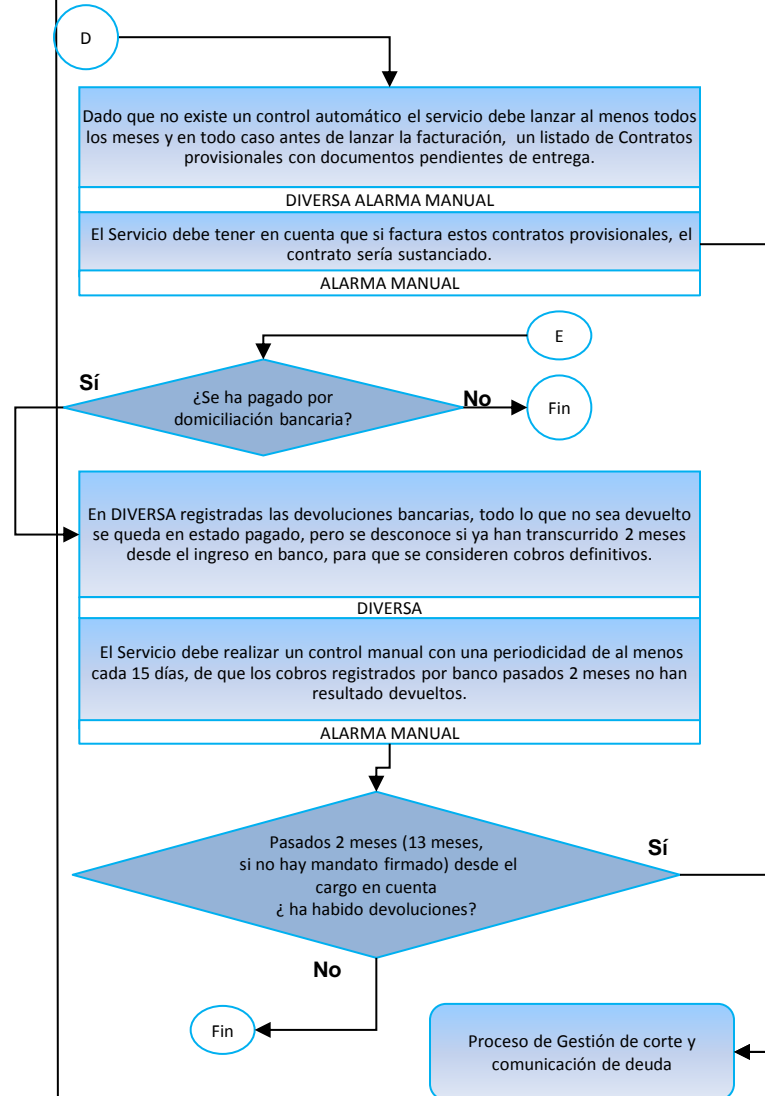


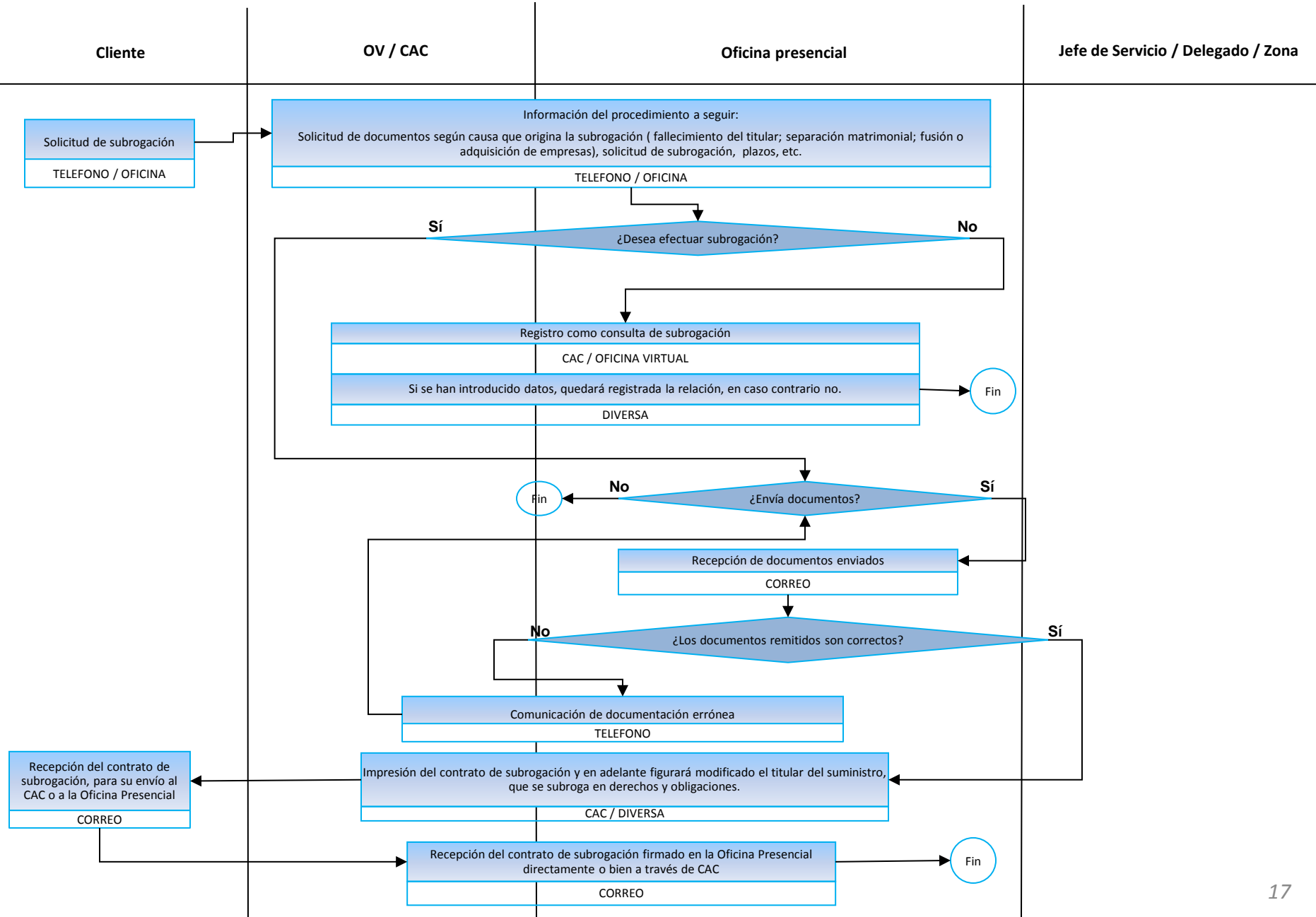
Cliente

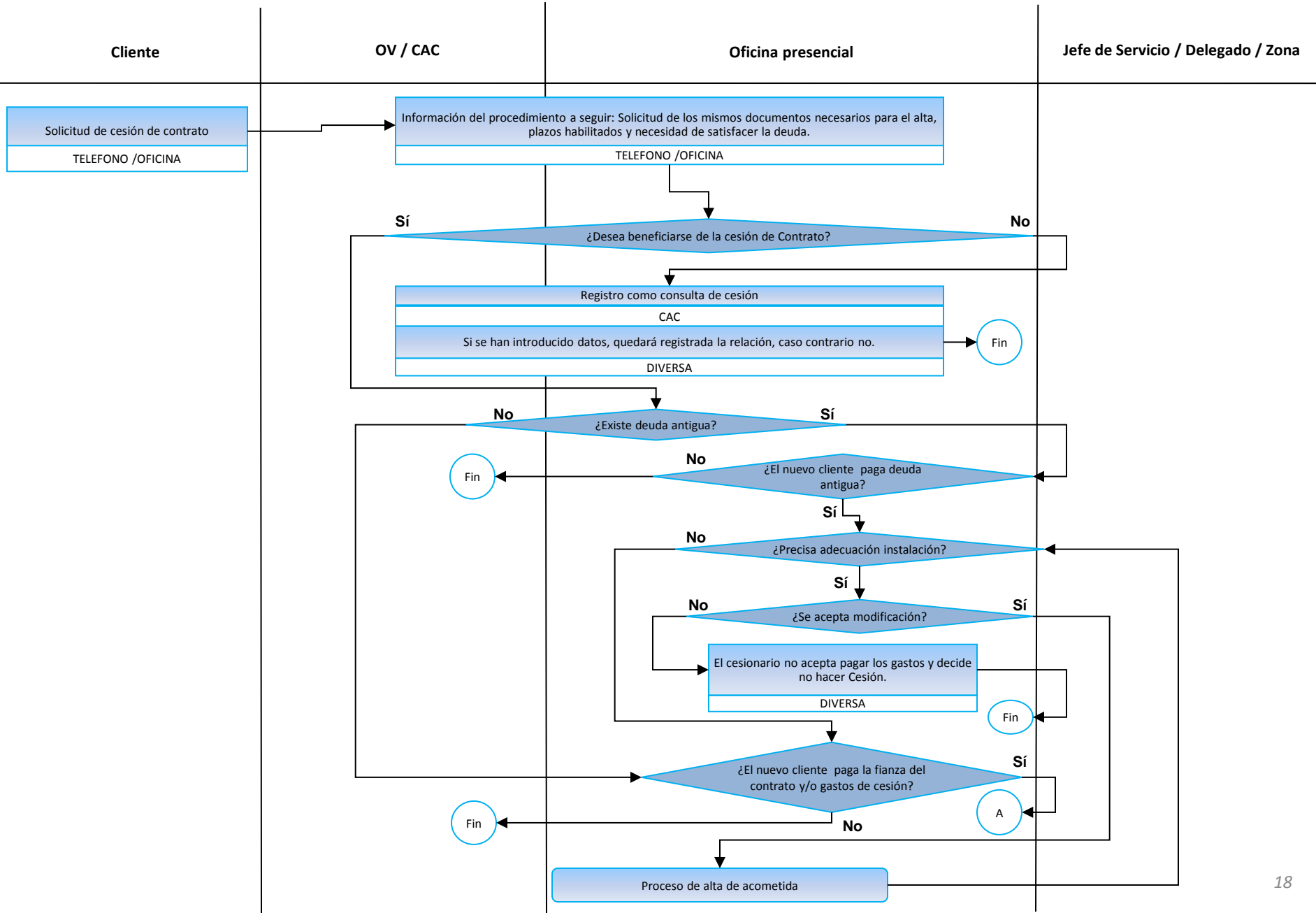
OV / CAC

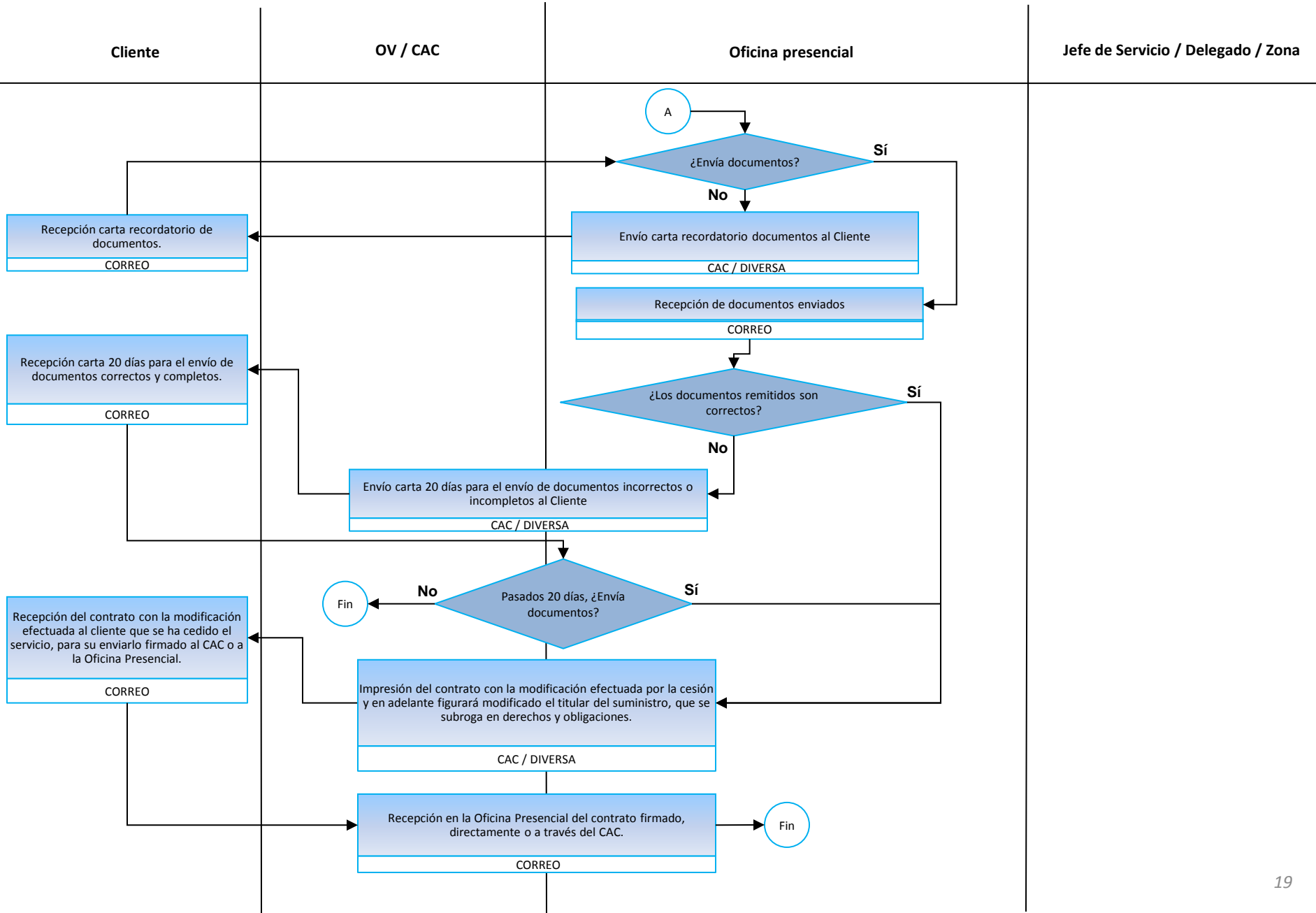
Oficina presencial

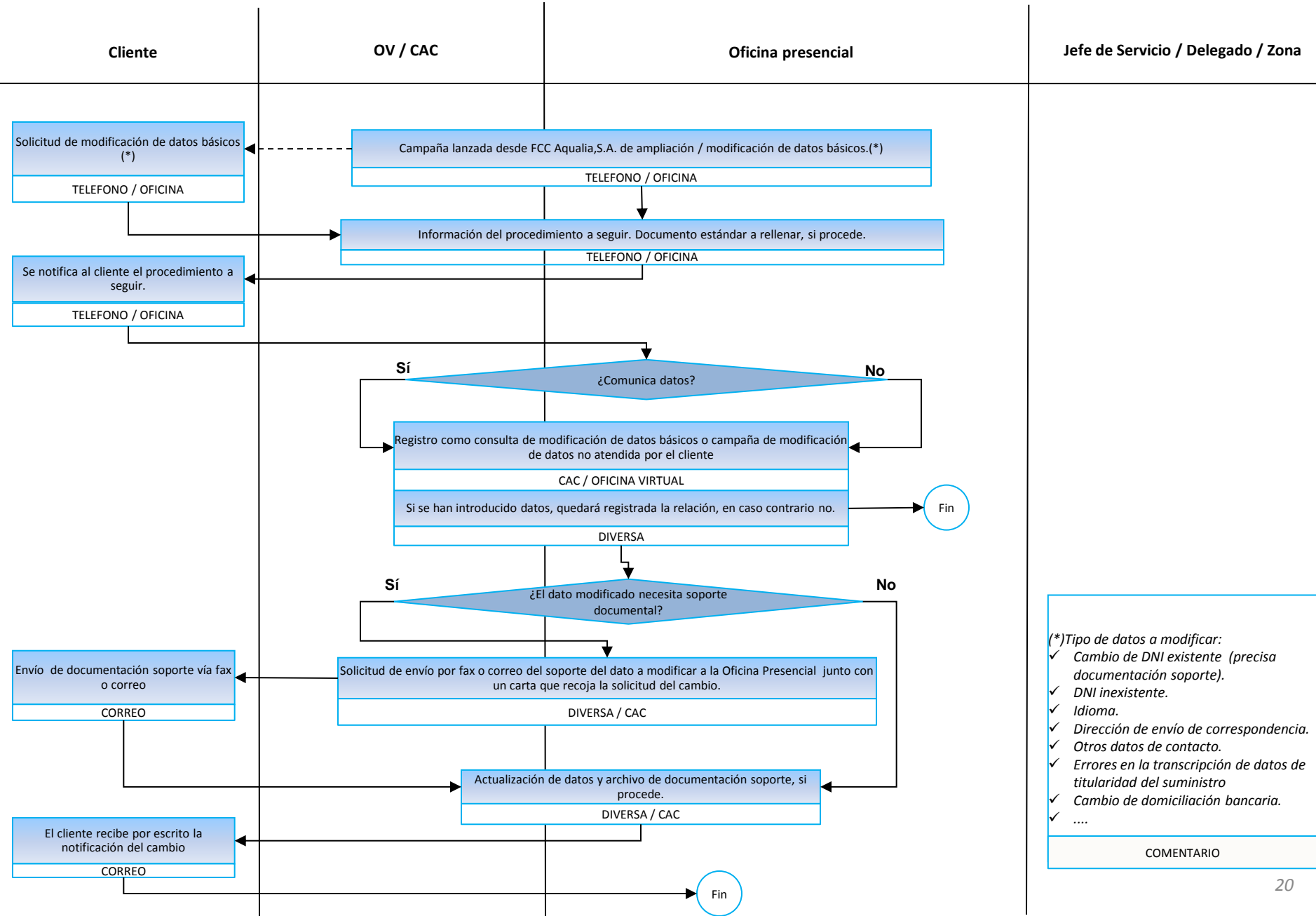
Jefe de Servicio / Delegado / Zona





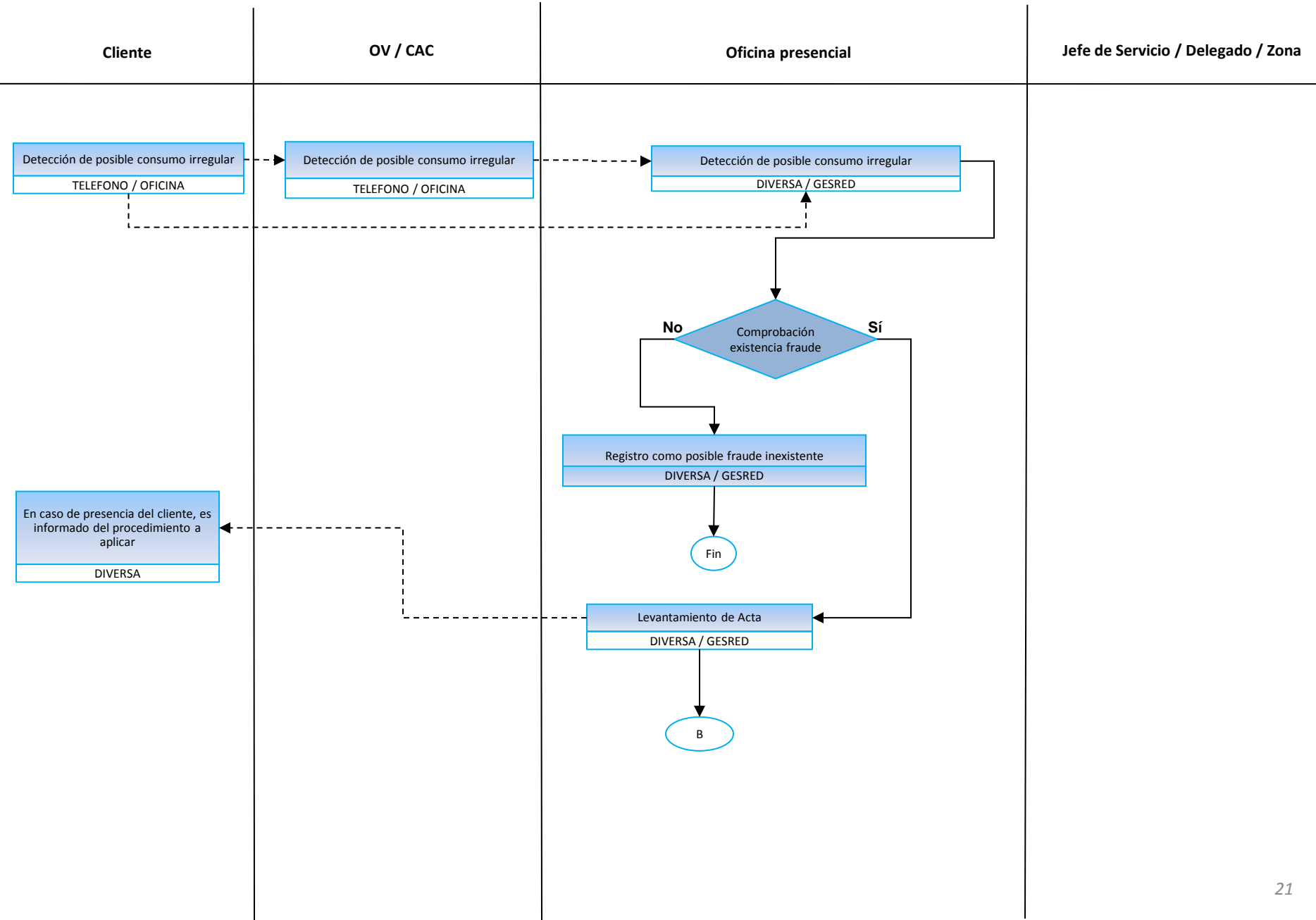


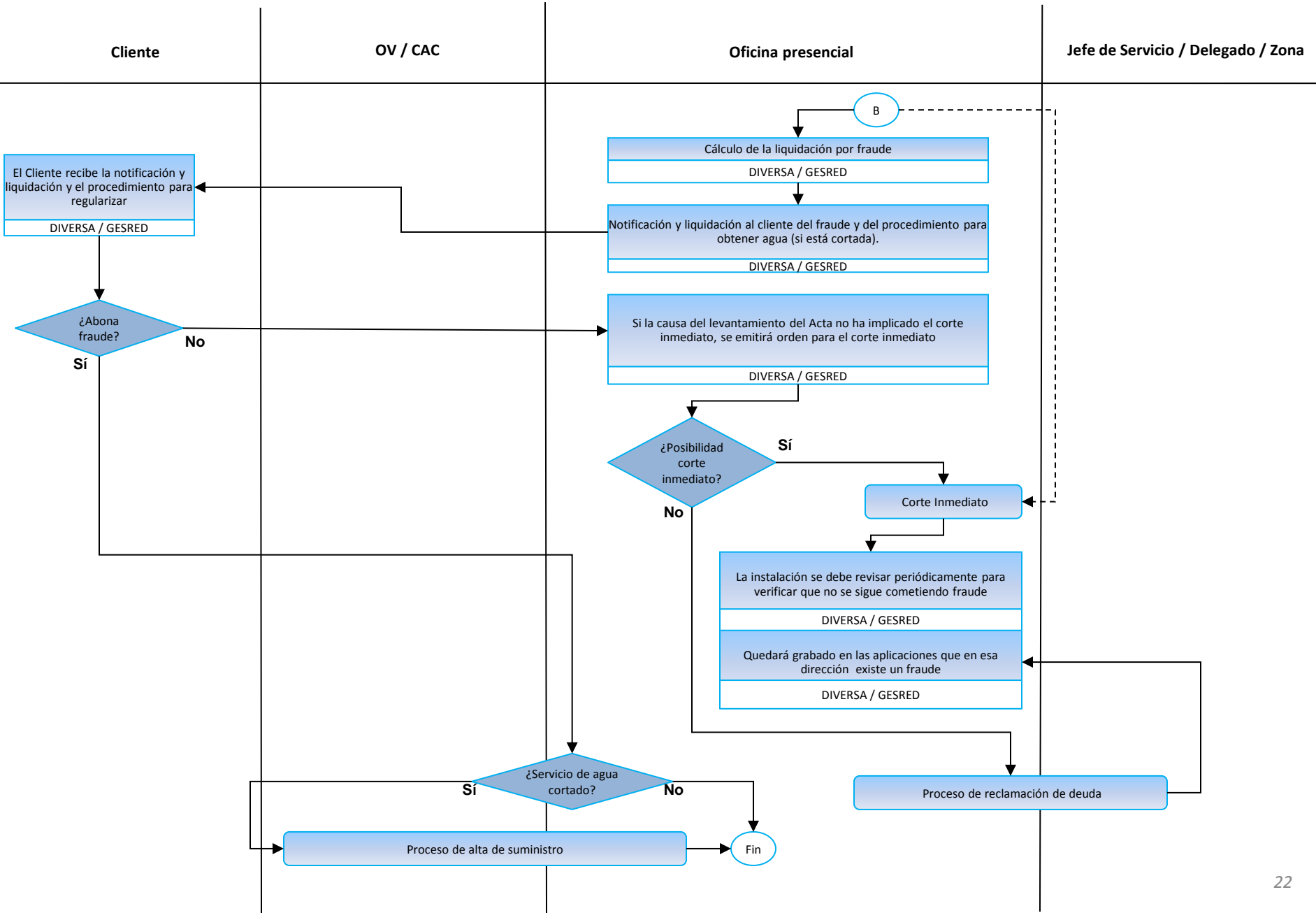


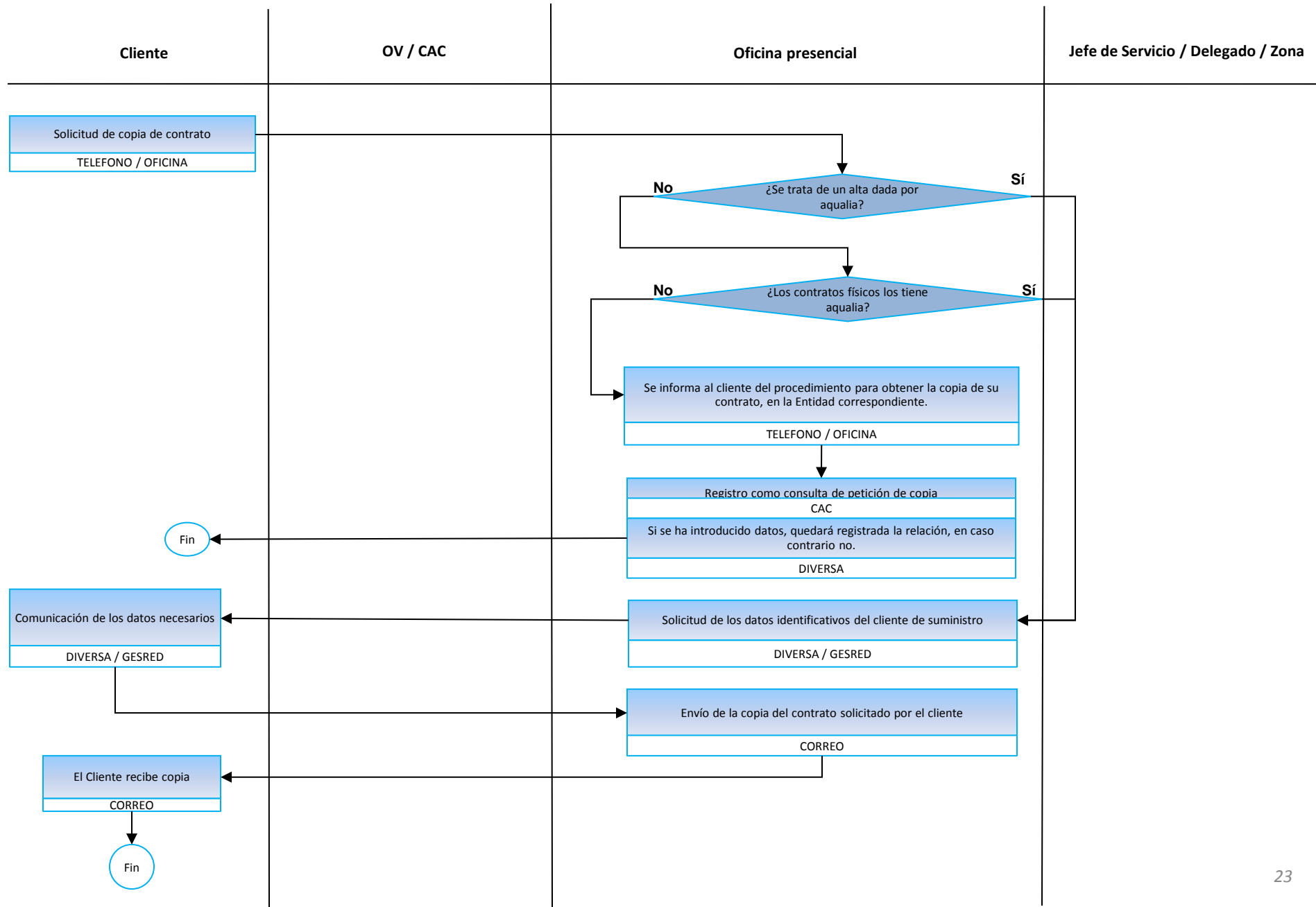


- (*)Tipo de datos a modificar:
- ✓ Cambio de DNI existente (precisa documentación soporte).
 - ✓ DNI inexistente.
 - ✓ Idioma.
 - ✓ Dirección de envío de correspondencia.
 - ✓ Otros datos de contacto.
 - ✓ Errores en la transcripción de datos de titularidad del suministro
 - ✓ Cambio de domiciliación bancaria.
 - ✓

COMENTARIO





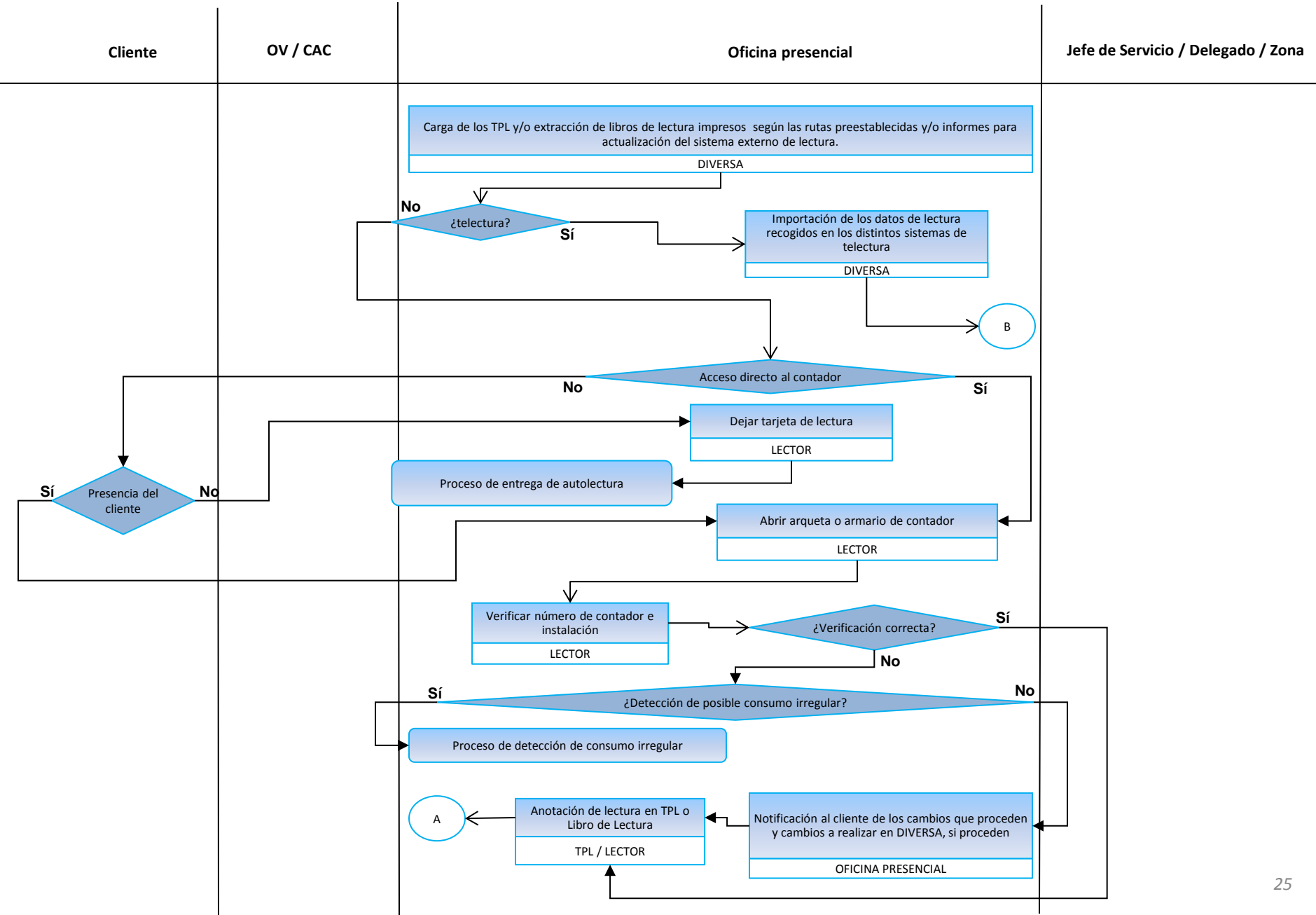


Aqualia

2. Procedimientos relacionados con la lectura, cálculo de consumo y facturación:

- 2.1. Lectura de contadores.
- 2.2. Entrega de autolectura por el cliente.
- 2.3. Actuaciones sobre contadores.
- 2.4. Facturación periódica.
- 2.5. Rectificación de factura.
- 2.6. Cambio de tarifa.
- 2.7. Obtención de duplicado de factura.



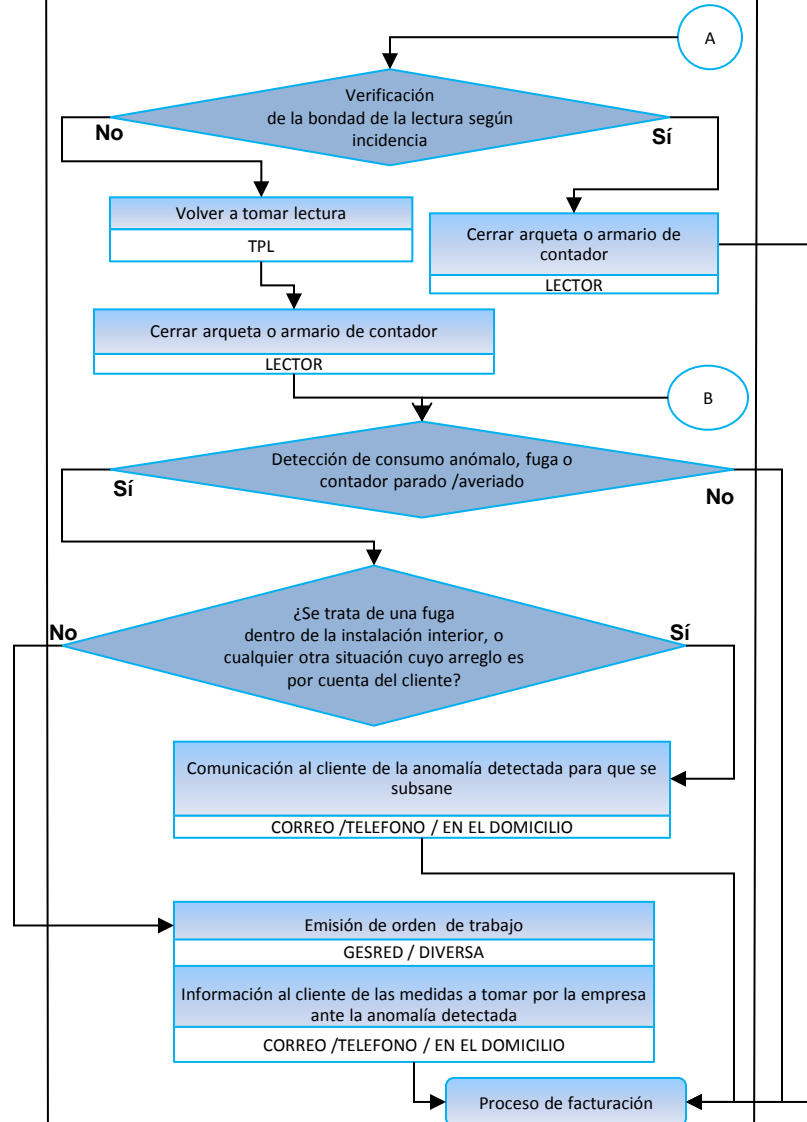


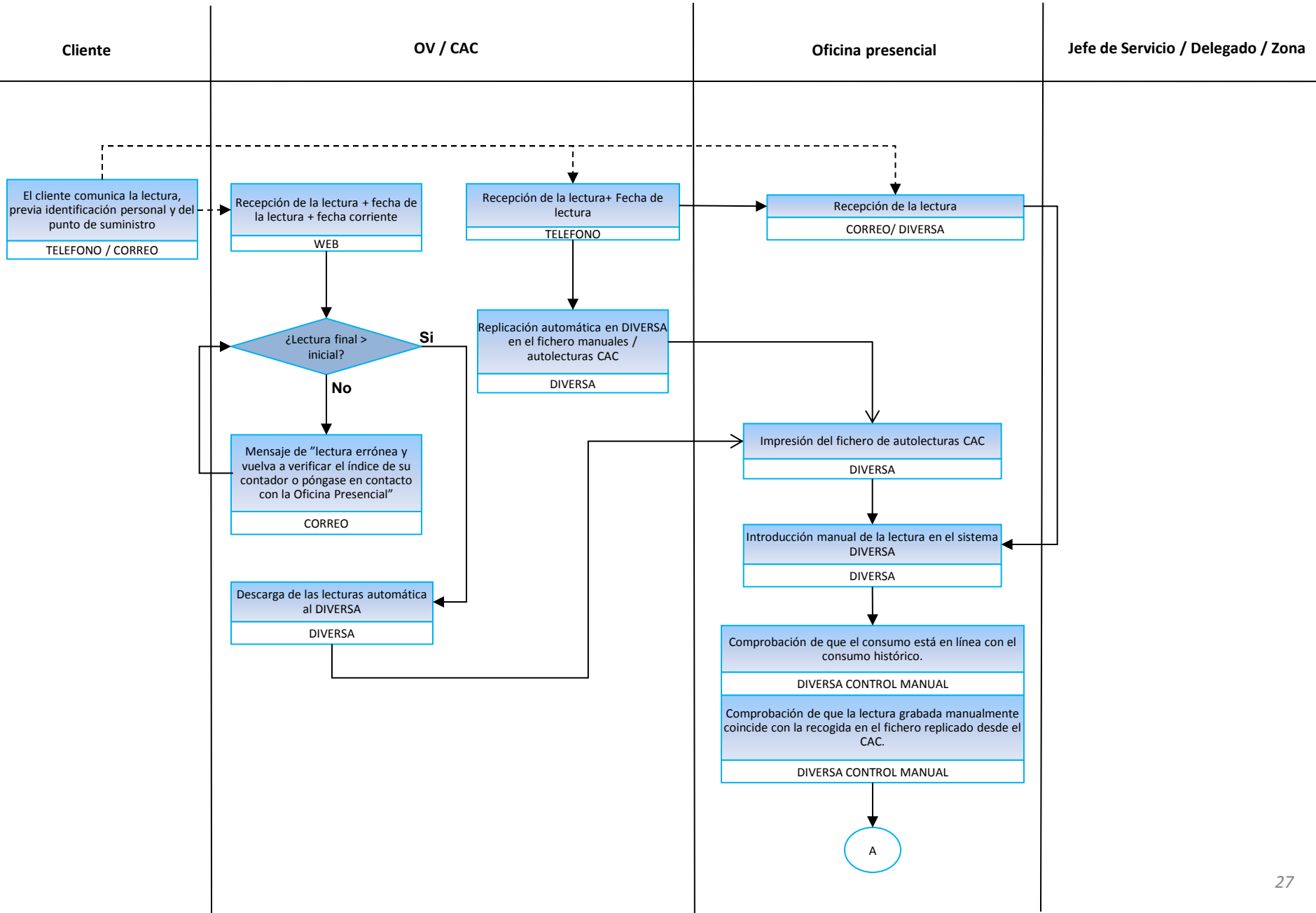
Cliente

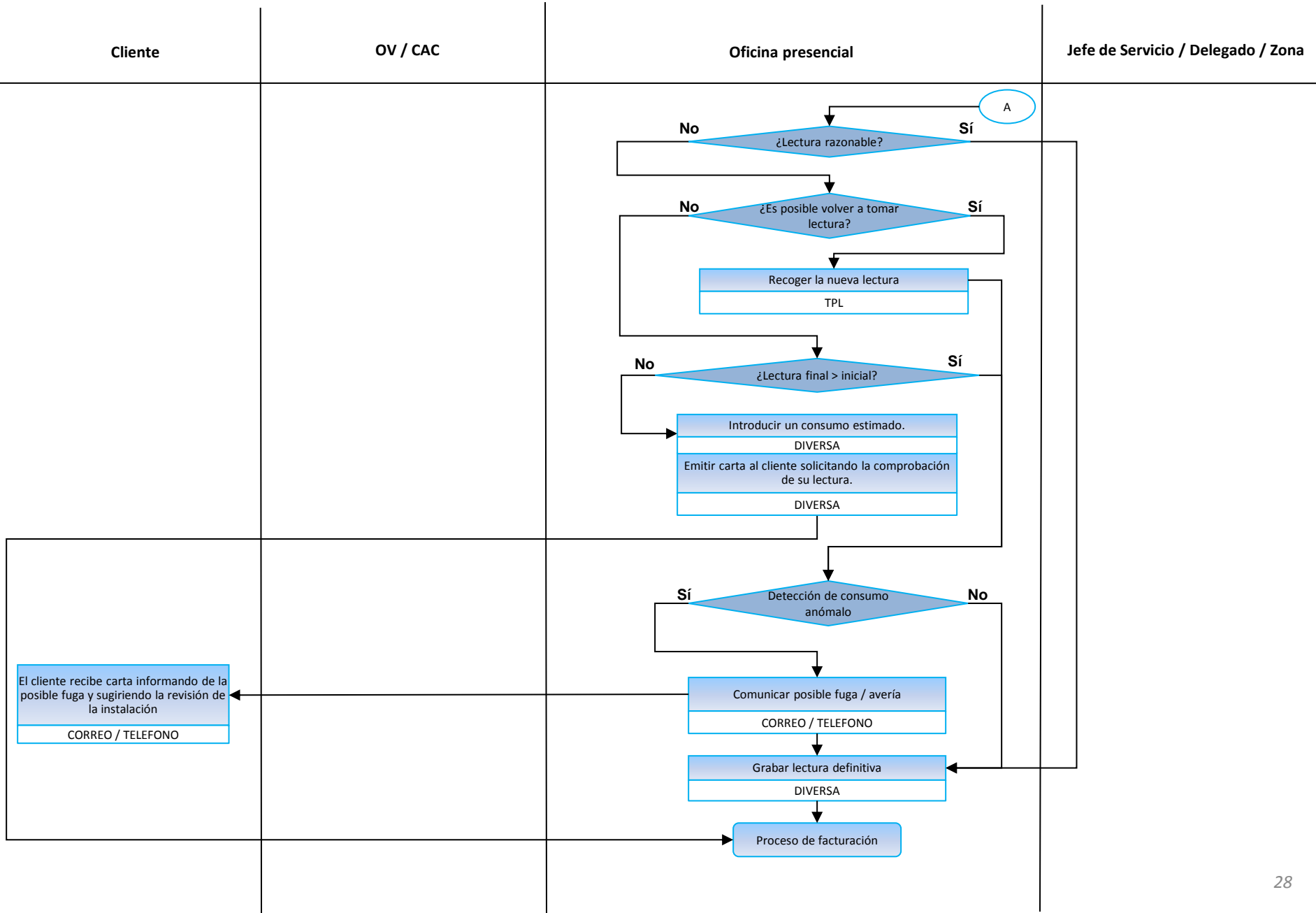
OV / CAC

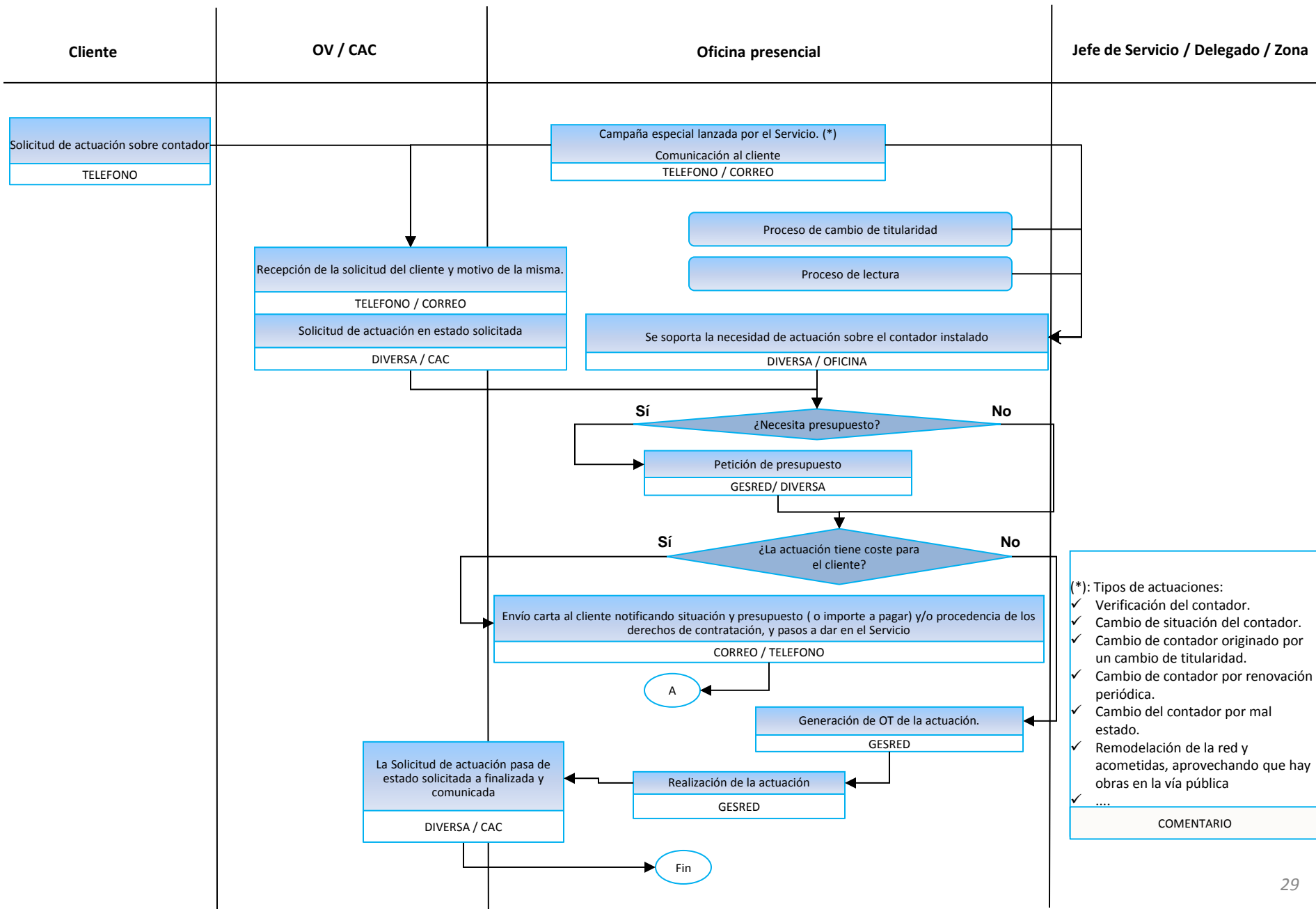
Oficina presencial

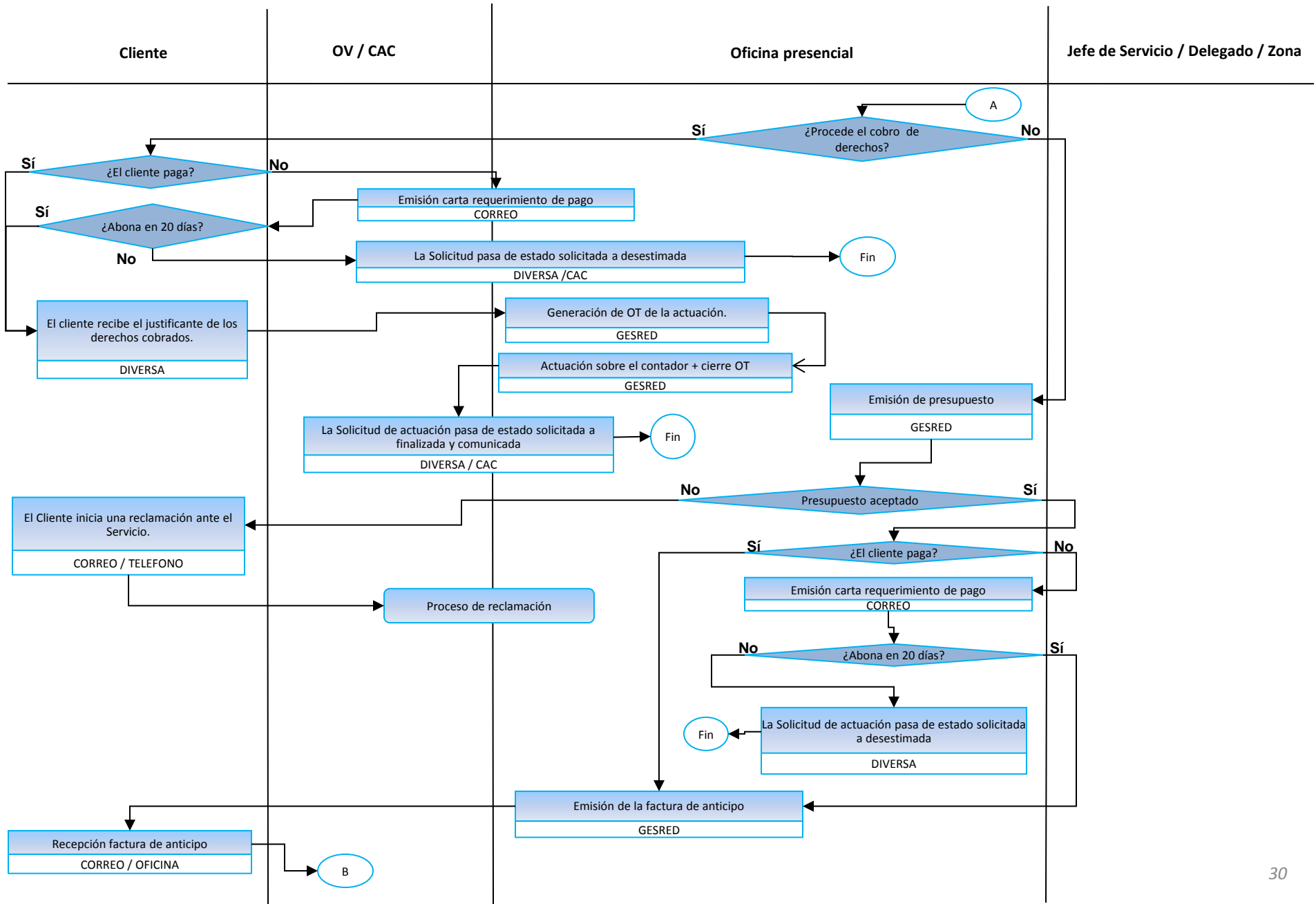
Jefe de Servicio / Delegado / Zona

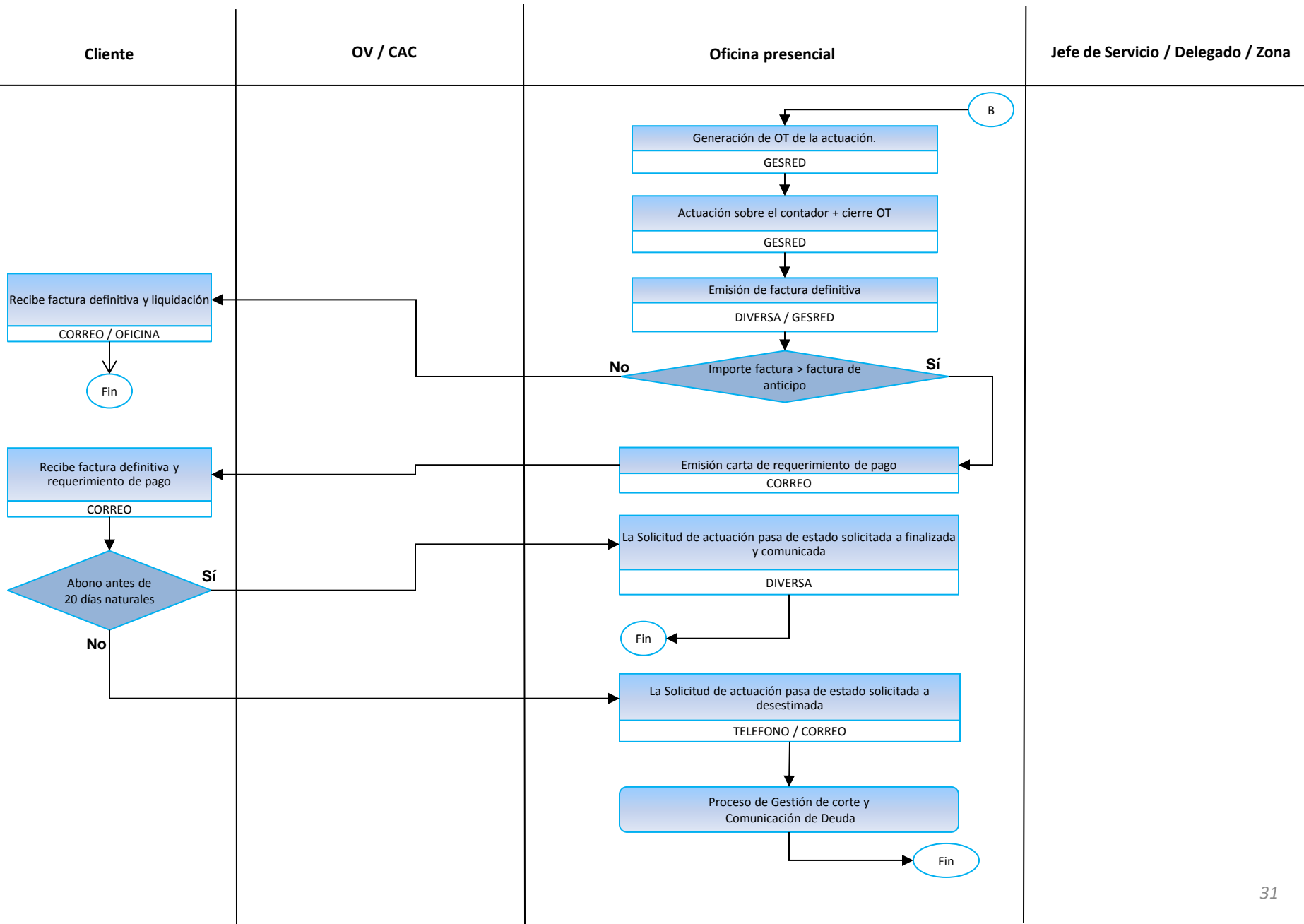


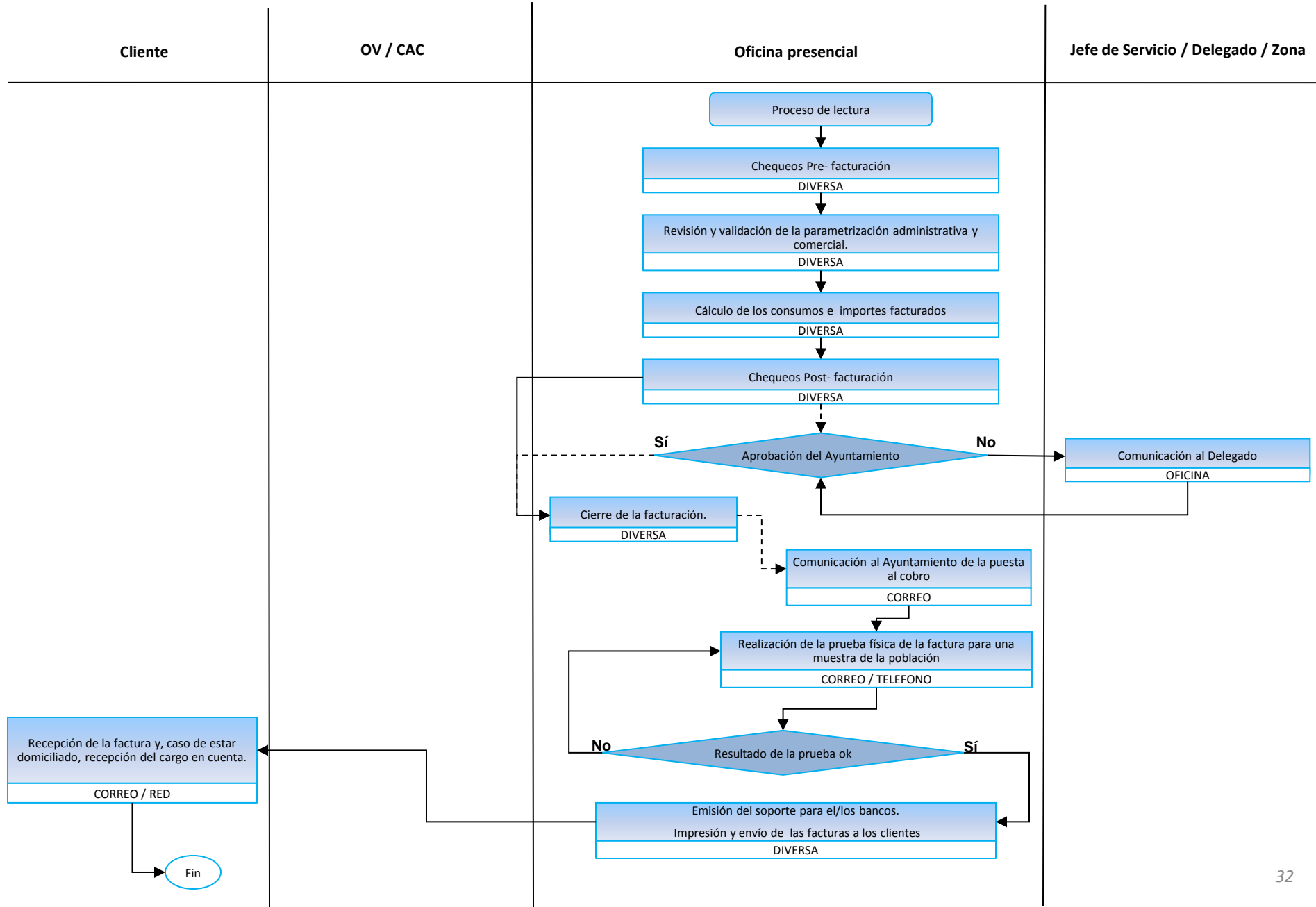


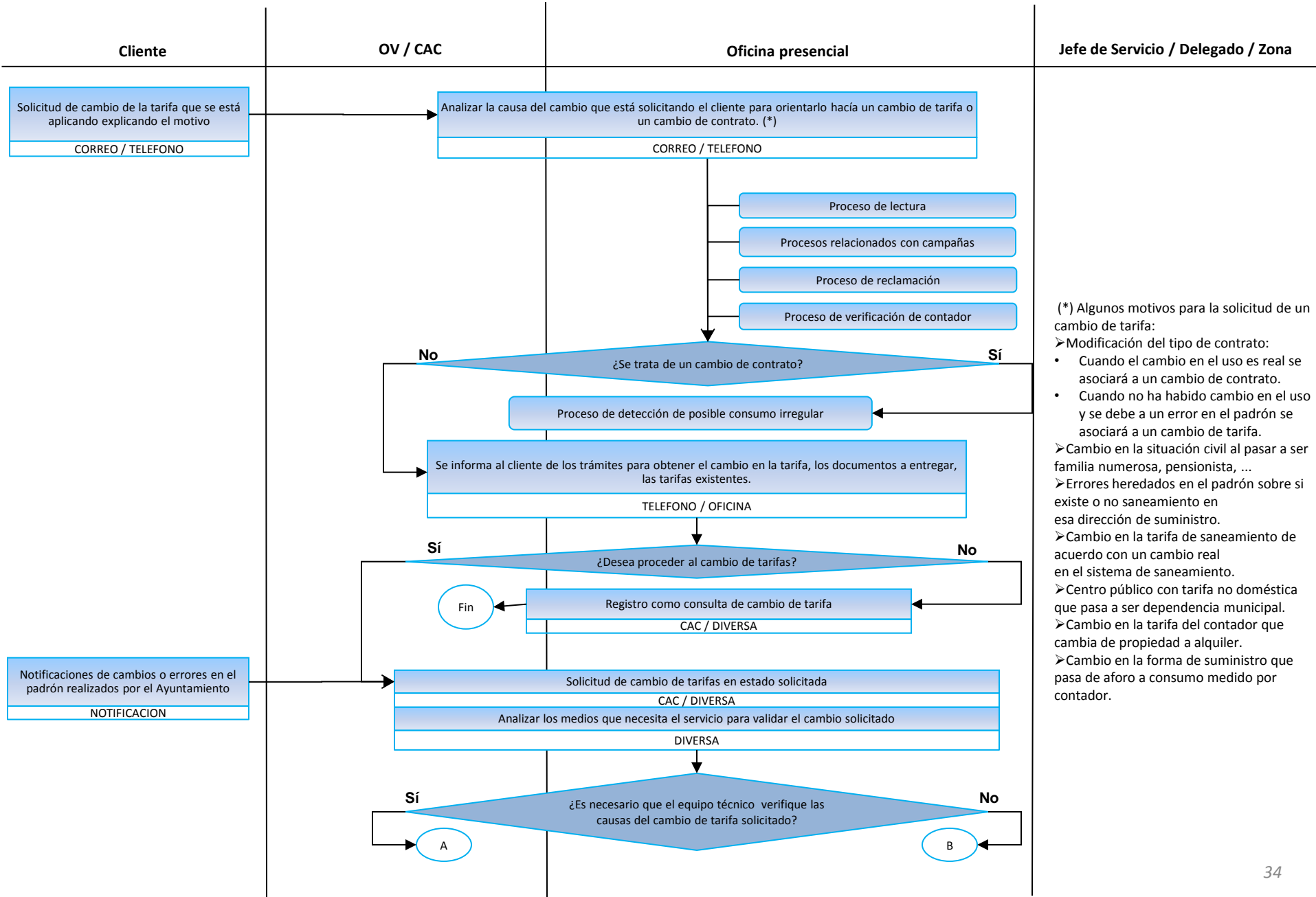












(*) Algunos motivos para la solicitud de un cambio de tarifa:

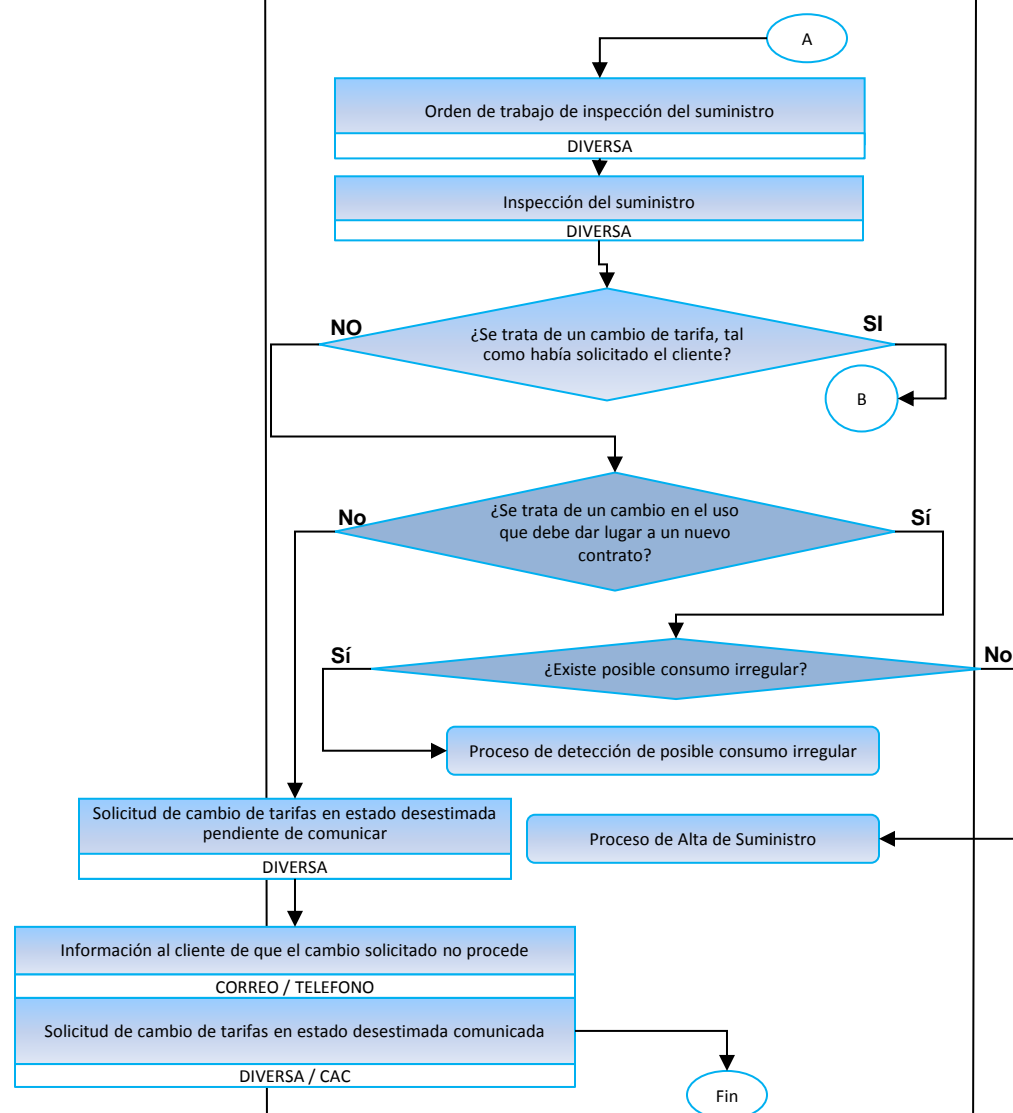
- Modificación del tipo de contrato:
 - Cuando el cambio en el uso es real se asociará a un cambio de contrato.
 - Cuando no ha habido cambio en el uso y se debe a un error en el padrón se asociará a un cambio de tarifa.
- Cambio en la situación civil al pasar a ser familia numerosa, pensionista, ...
- Errores heredados en el padrón sobre si existe o no saneamiento en esa dirección de suministro.
- Cambio en la tarifa de saneamiento de acuerdo con un cambio real en el sistema de saneamiento.
- Centro público con tarifa no doméstica que pasa a ser dependencia municipal.
- Cambio en la tarifa del contador que cambia de propiedad a alquiler.
- Cambio en la forma de suministro que pasa de aforo a consumo medido por contador.

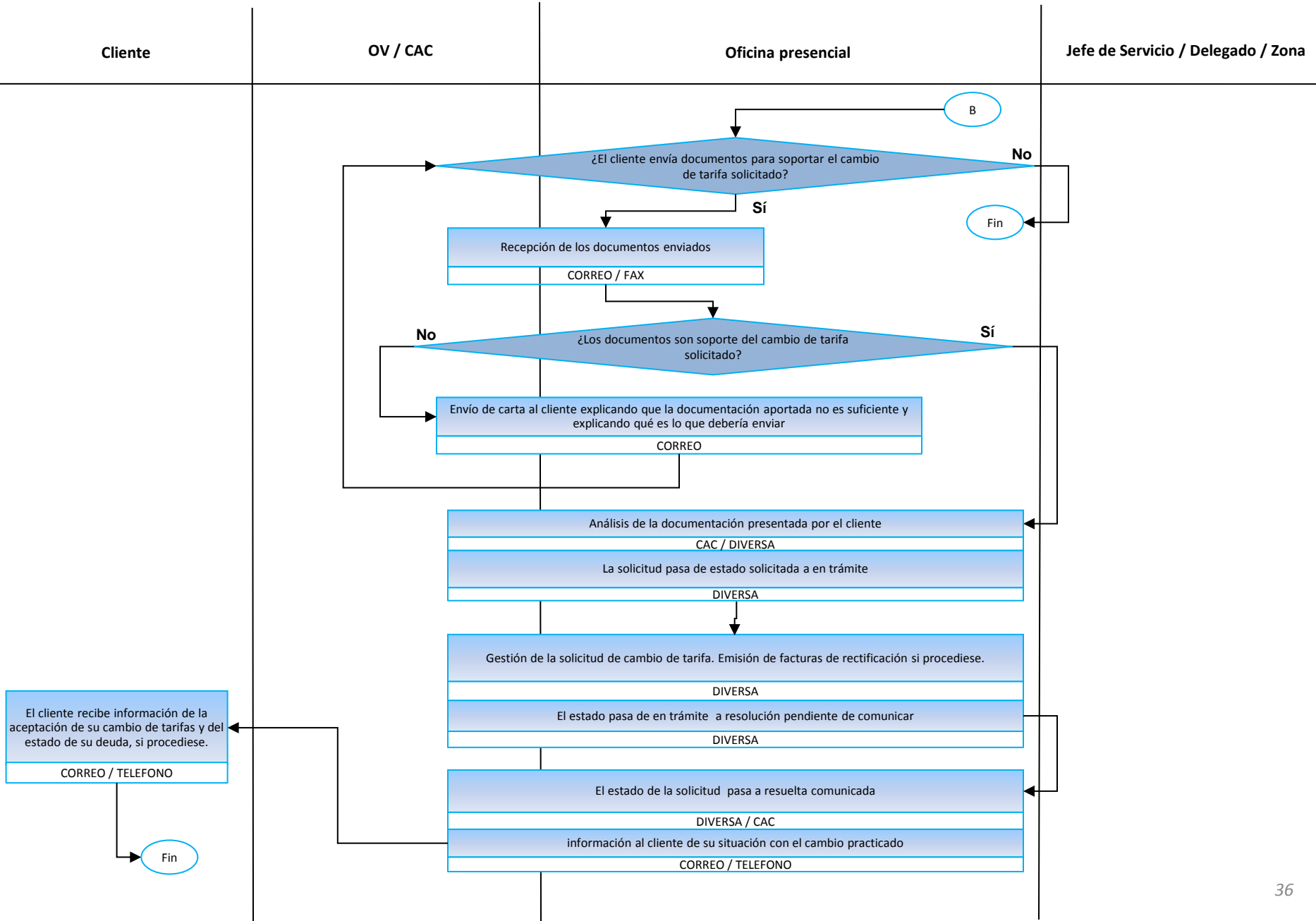
Cliente

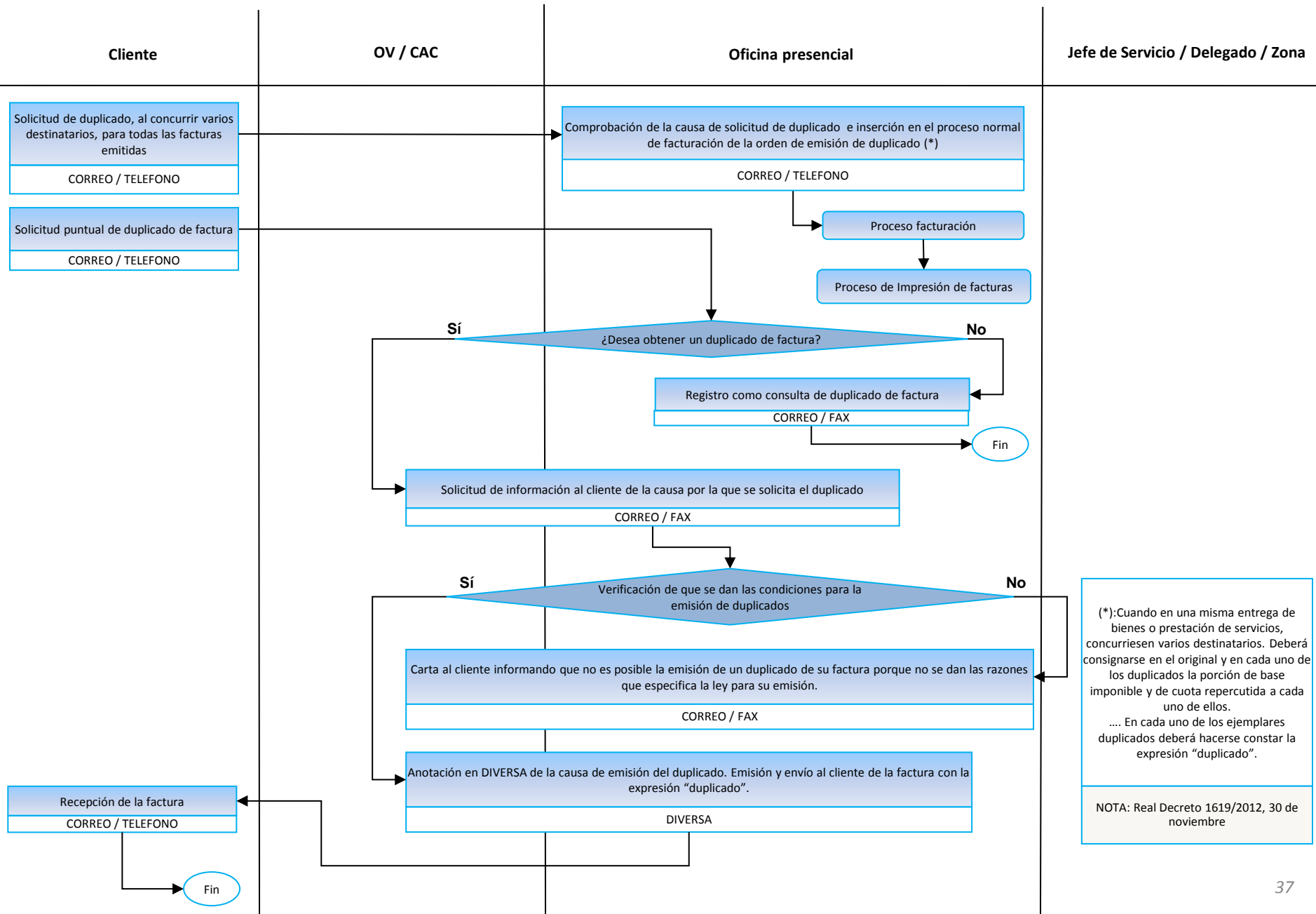
OV / CAC

Oficina presencial

Jefe de Servicio / Delegado / Zona







Aqualia

3. Procedimientos relacionados con el cobro, corte de suministro y reclamación.

- 3.1. Cobro en ventanilla.
- 3.2. Cobro en ventanilla bancaria.
- 3.3. Cobro por domiciliación.
- 3.4. Gestión de reclamaciones.
- 3.5. Resolución de averías.
- 3.6. Corte de Suministro por Impago.
- 3.7. Notificaciones de deuda.
- 3.8. Traspaso a notificaciones especiales.
- 3.9. Proceso monitorio.
- 3.10. Cobro externo de facturas.
- 3.11.- Vía de apremio.
- 3.12.- Vía ejecutiva *ejecutiva*.

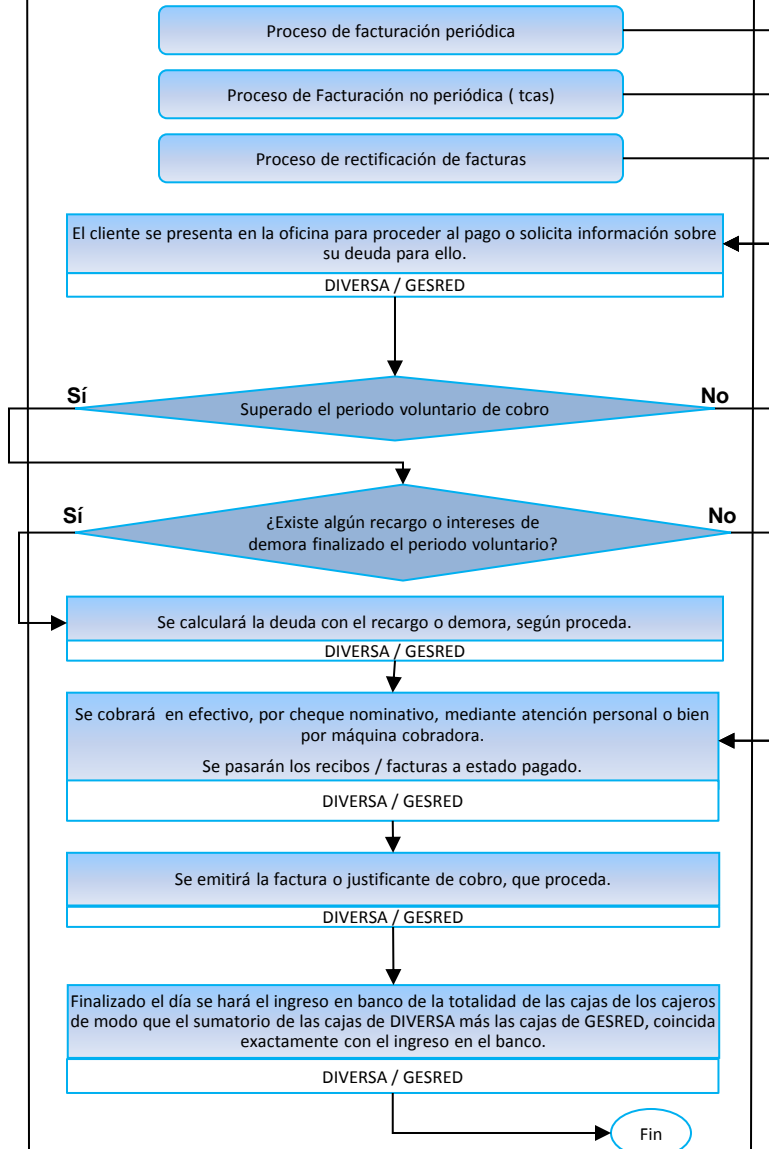


Cliente

OV / CAC

Oficina presencial

Jefe de Servicio / Delegado / Zona

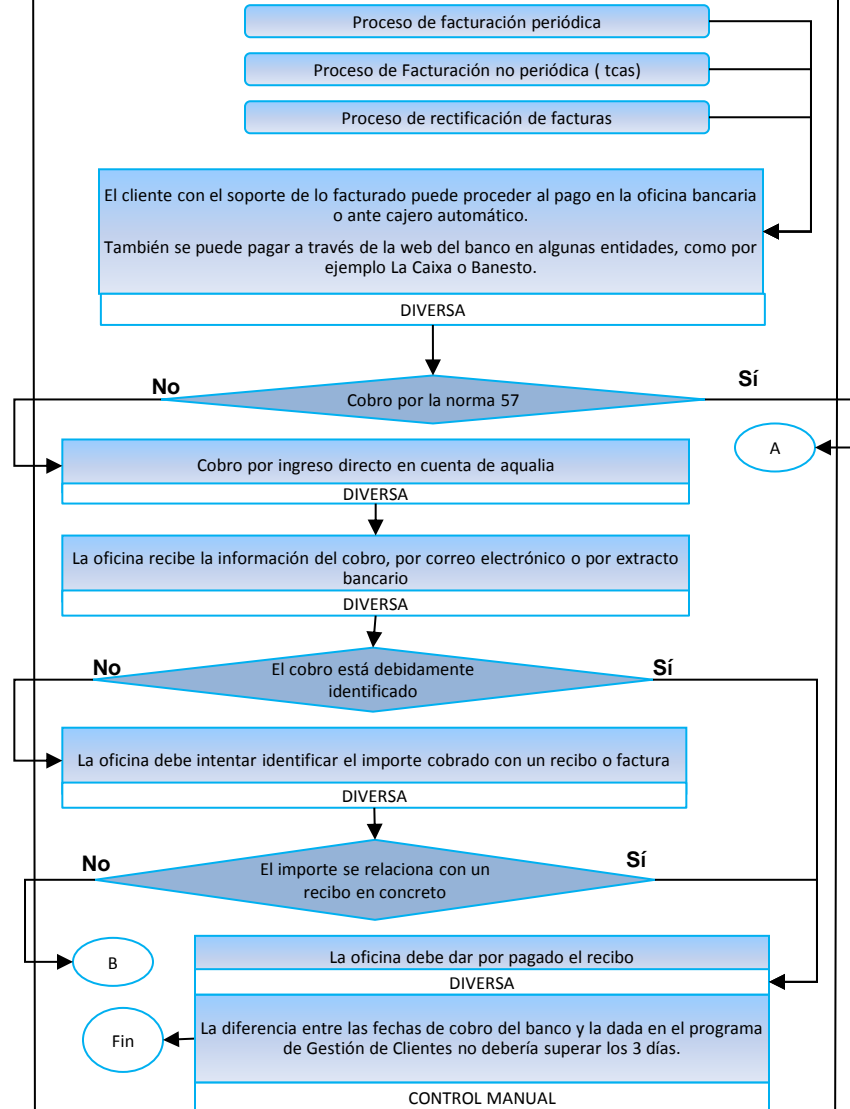


Cliente

OV / CAC

Oficina presencial

Jefe de Servicio / Delegado / Zona

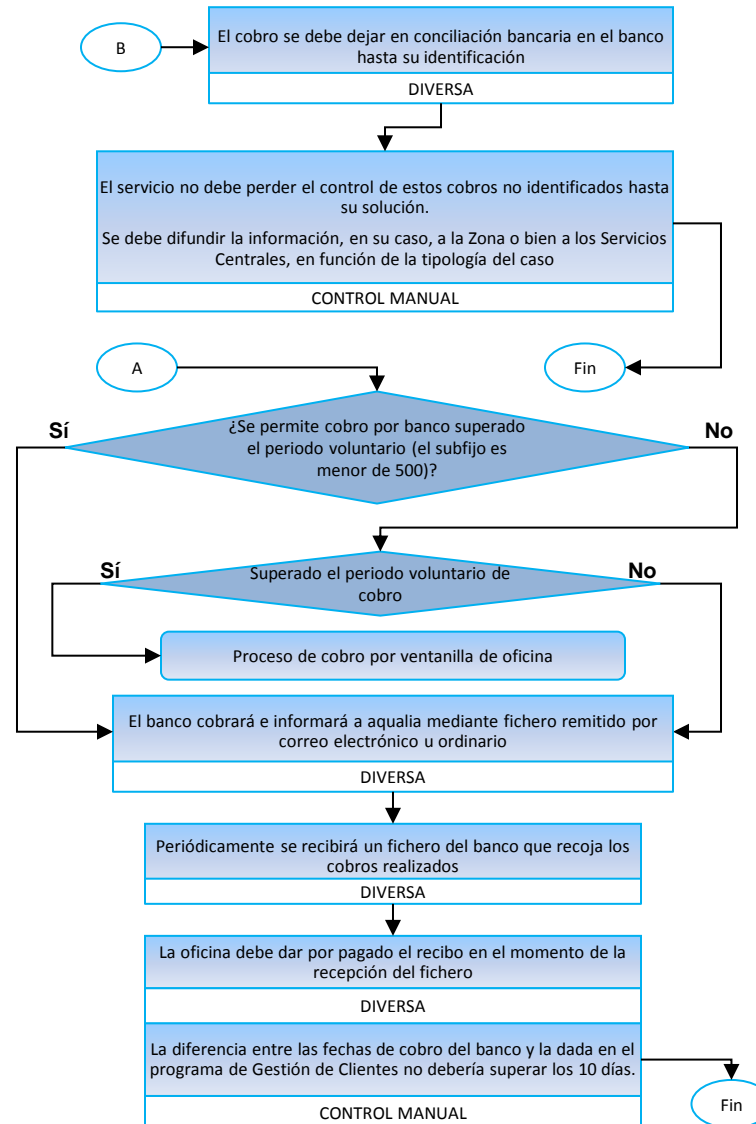


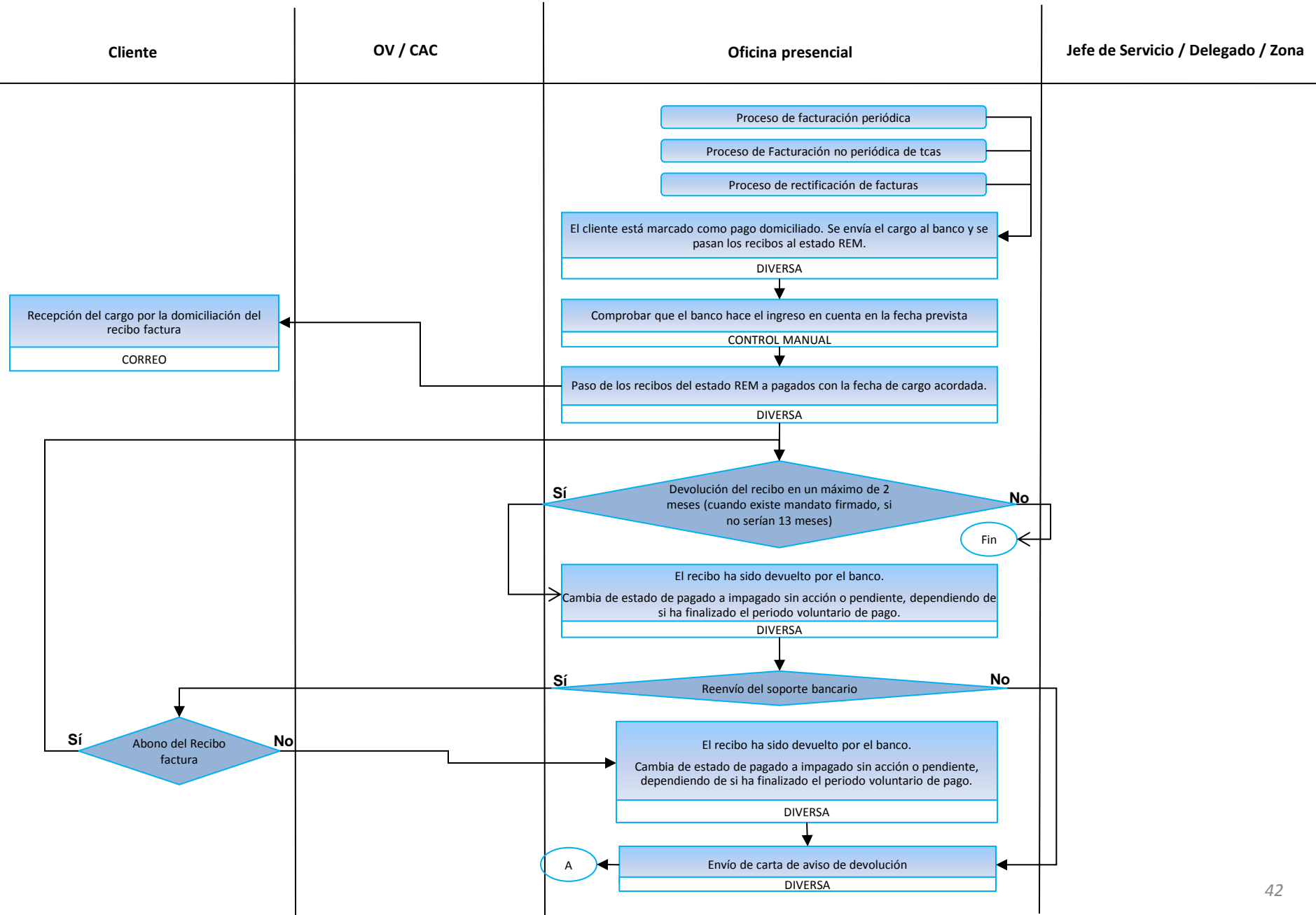
Cliente

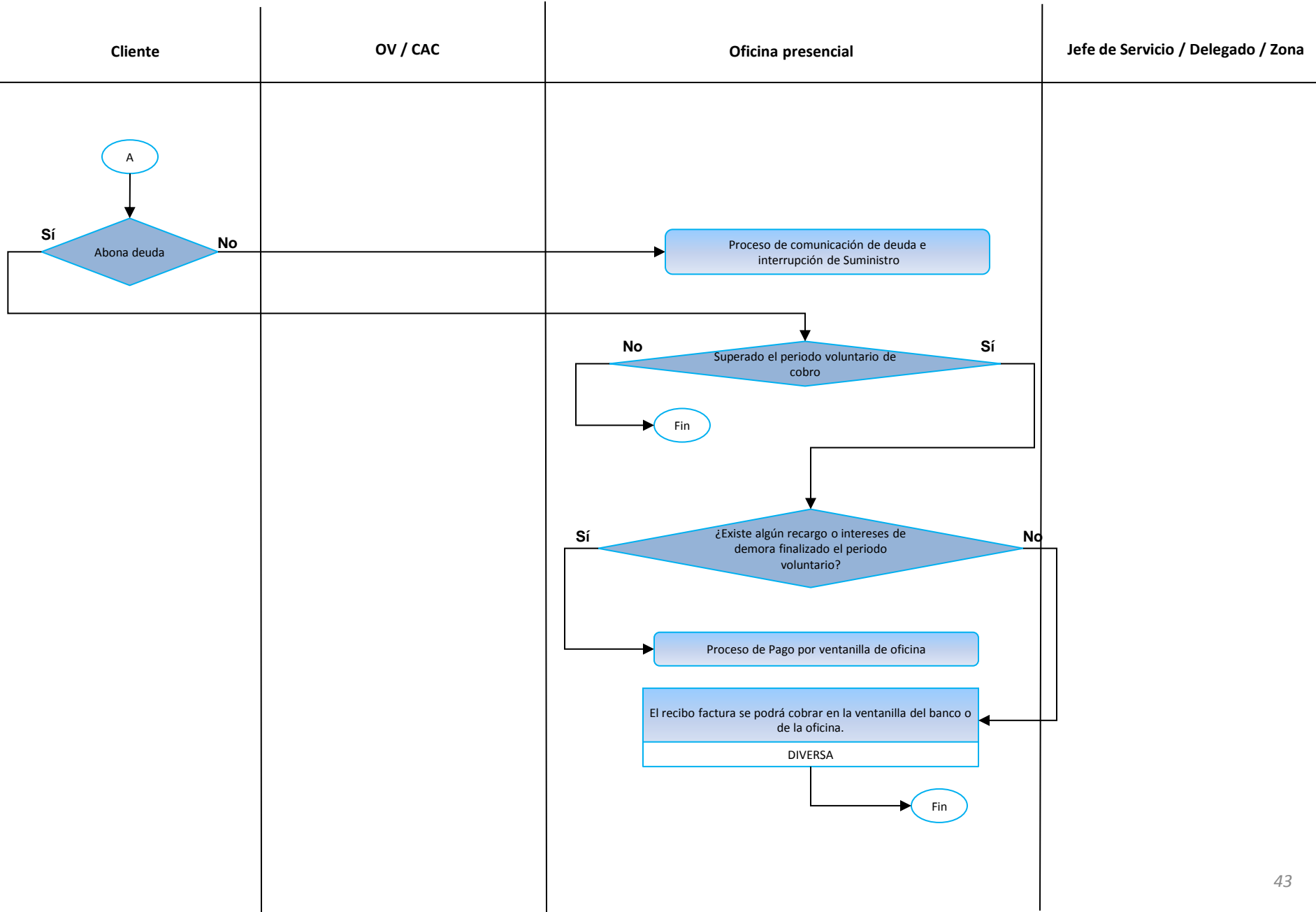
OV / CAC

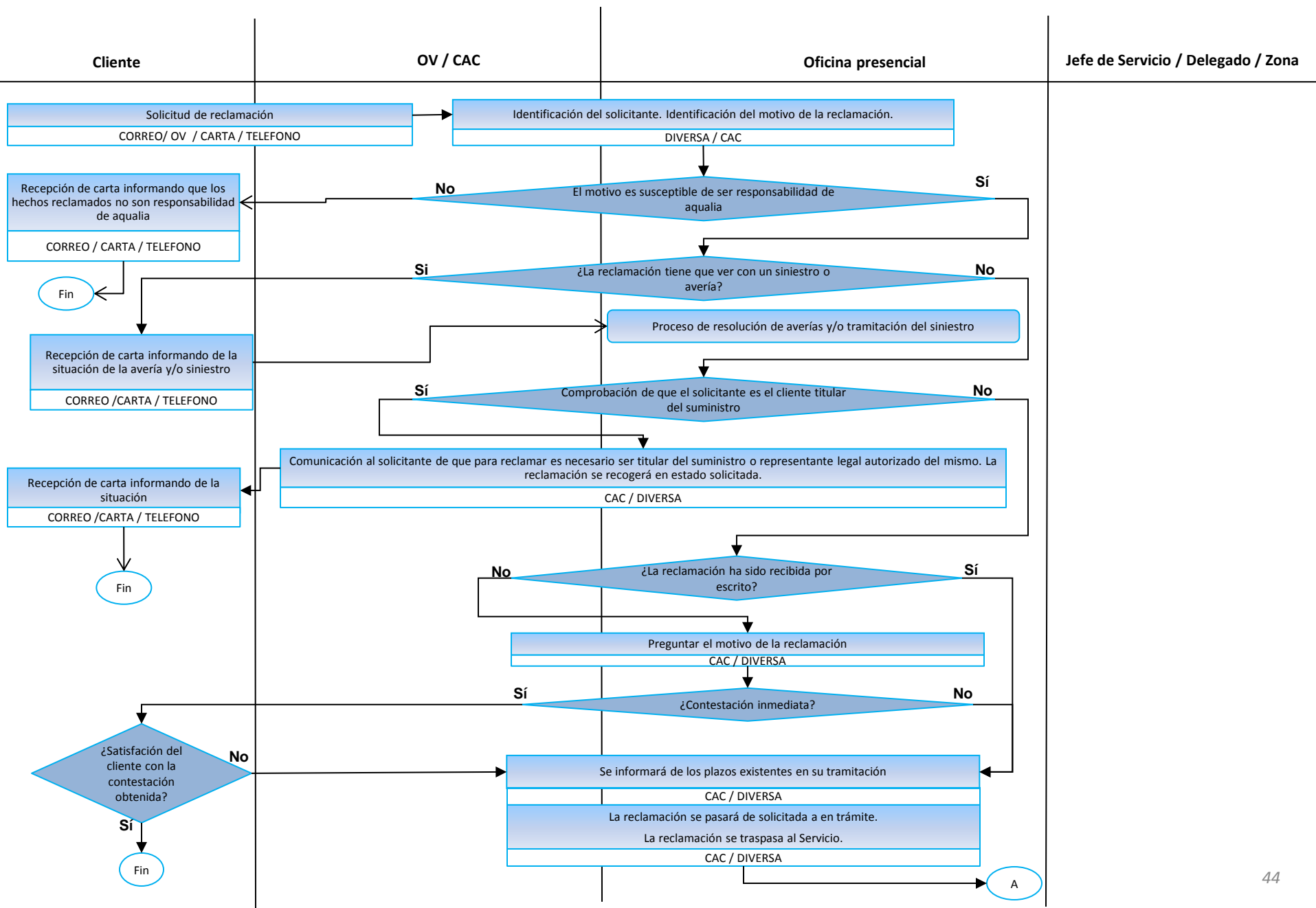
Oficina presencial

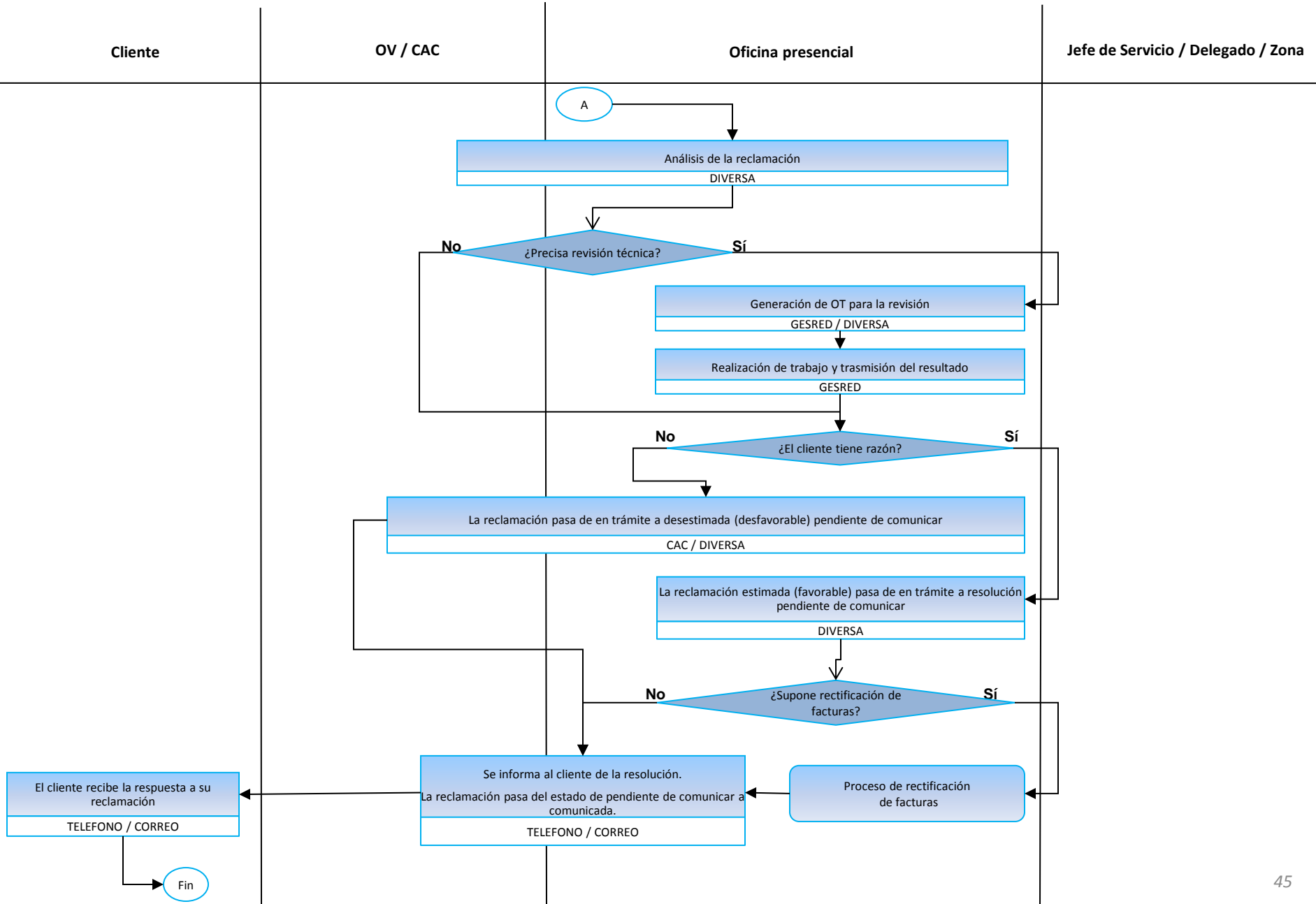
Jefe de Servicio / Delegado / Zona

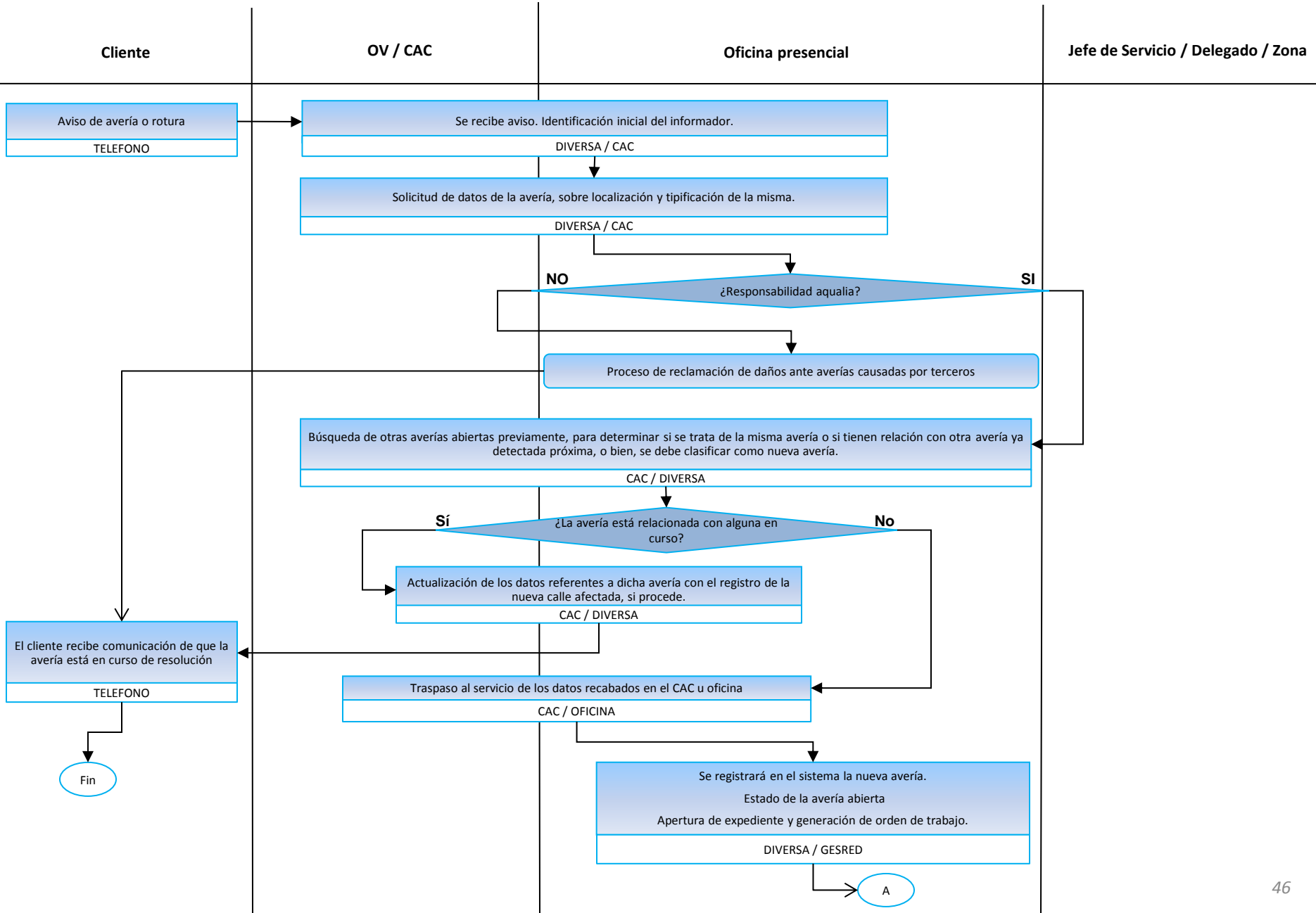


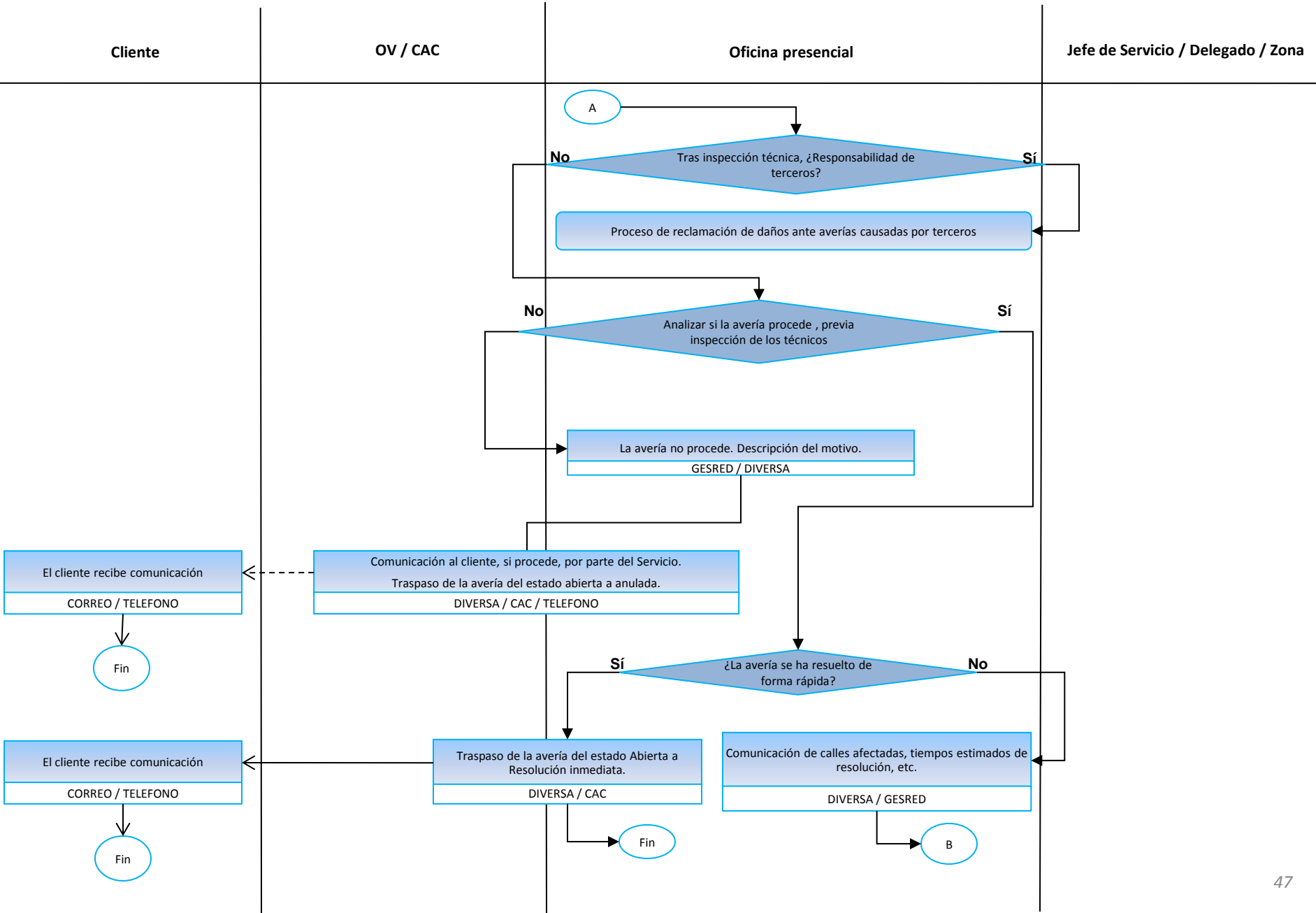










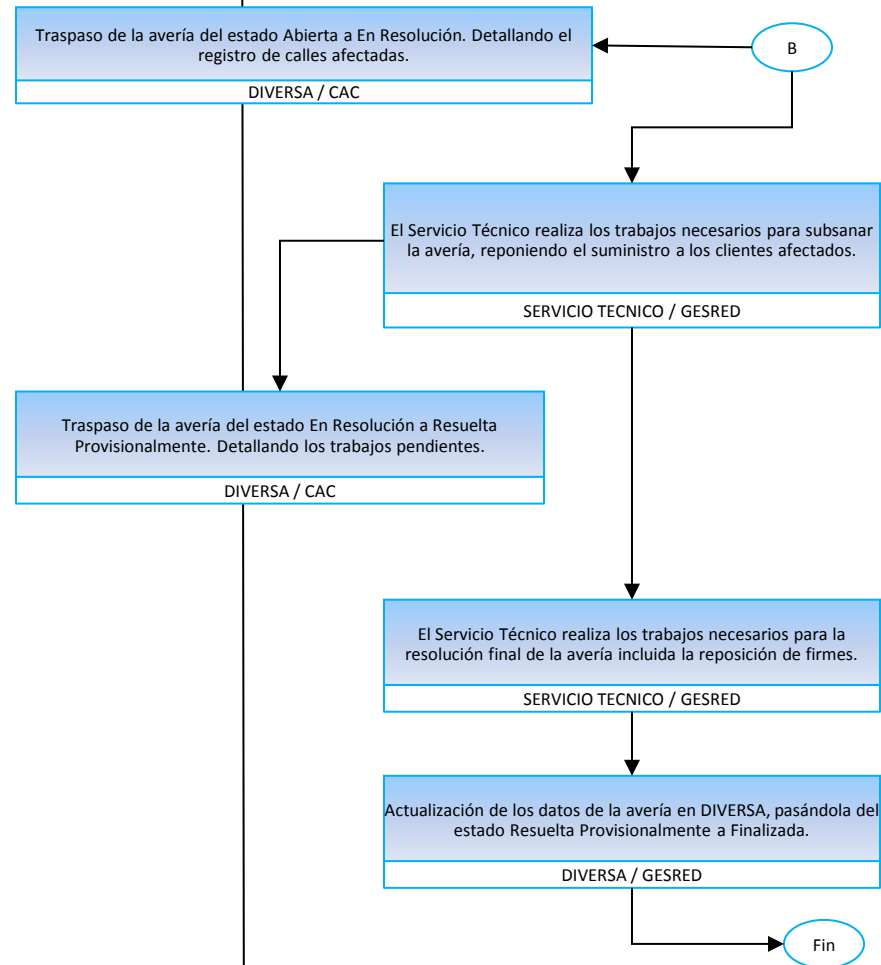


Cliente

OV / CAC

Oficina presencial

Jefe de Servicio / Delegado / Zona

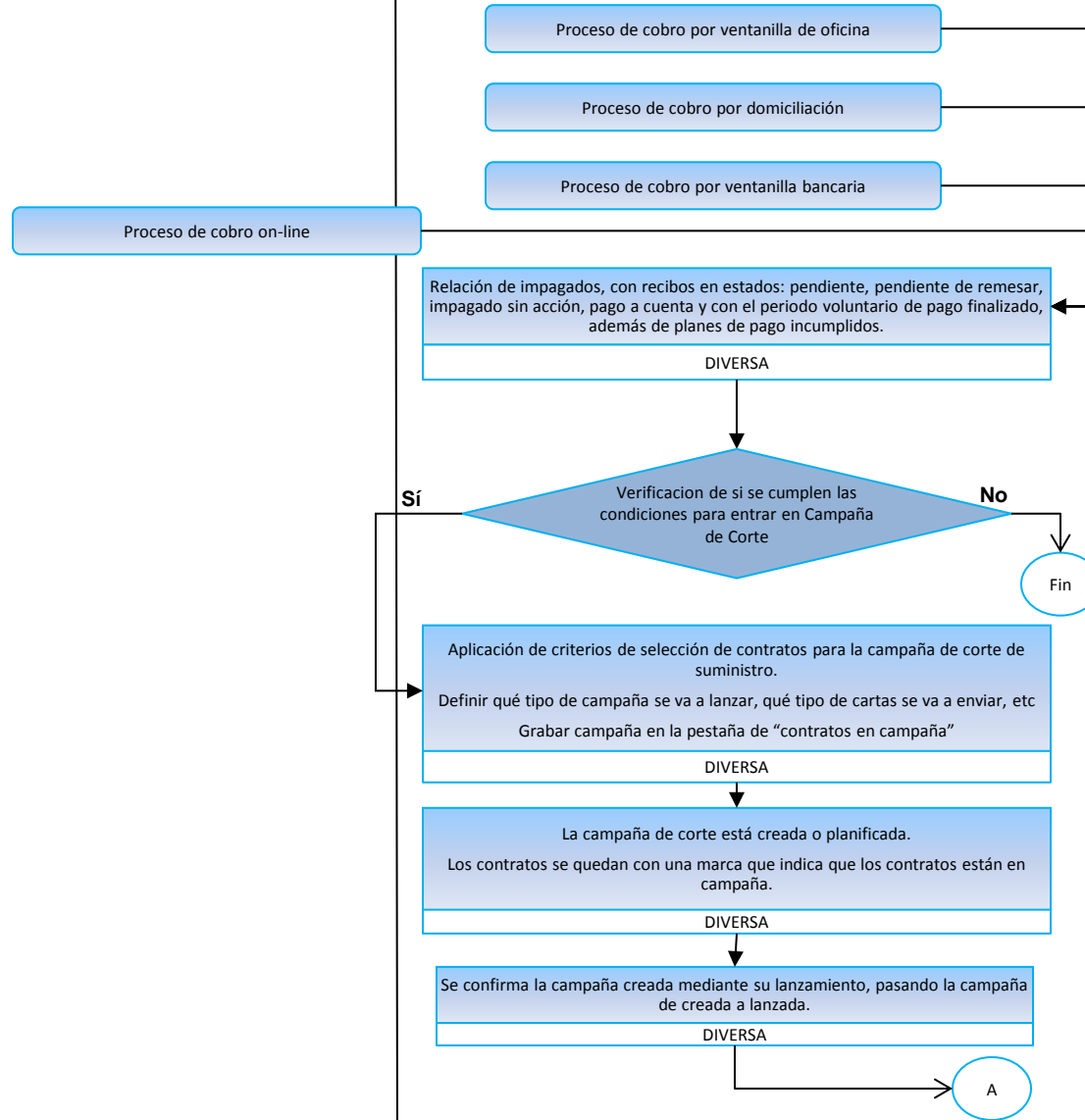


Cliente

OV / CAC

Oficina presencial

Jefe de Servicio / Delegado / Zona

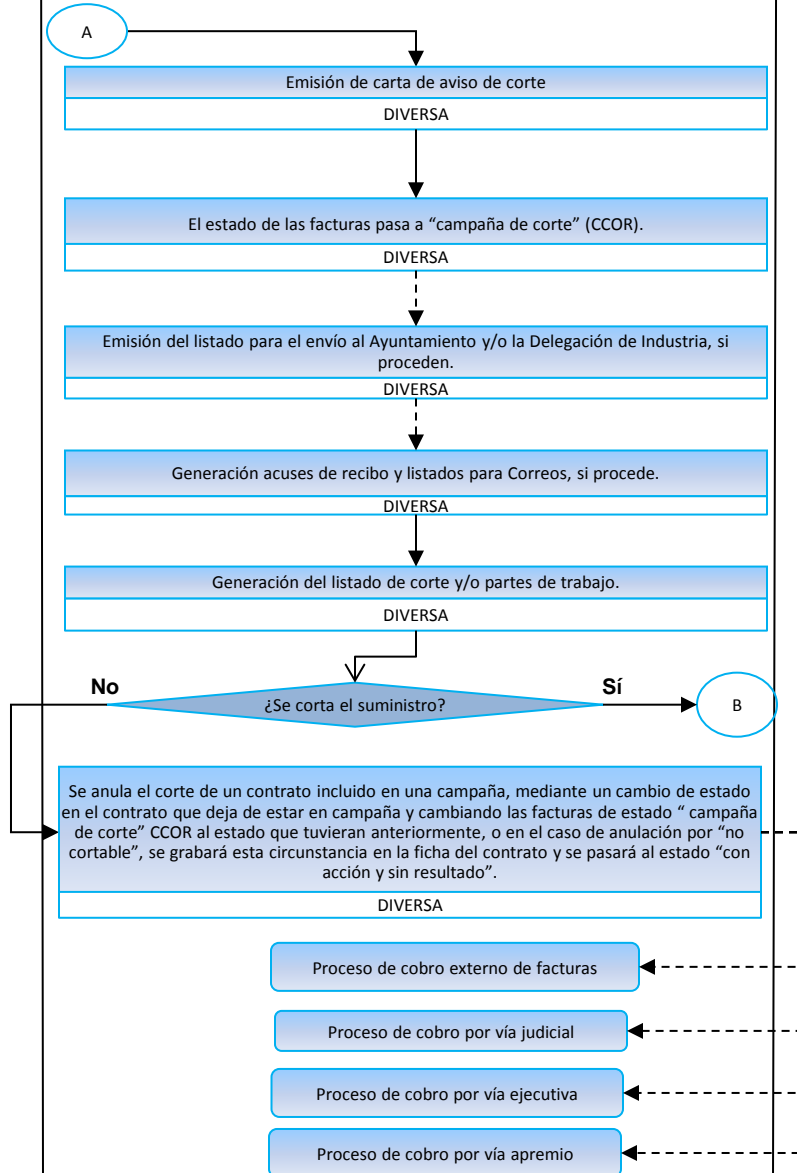


Cliente

OV / CAC

Oficina presencial

Jefe de Servicio / Delegado / Zona

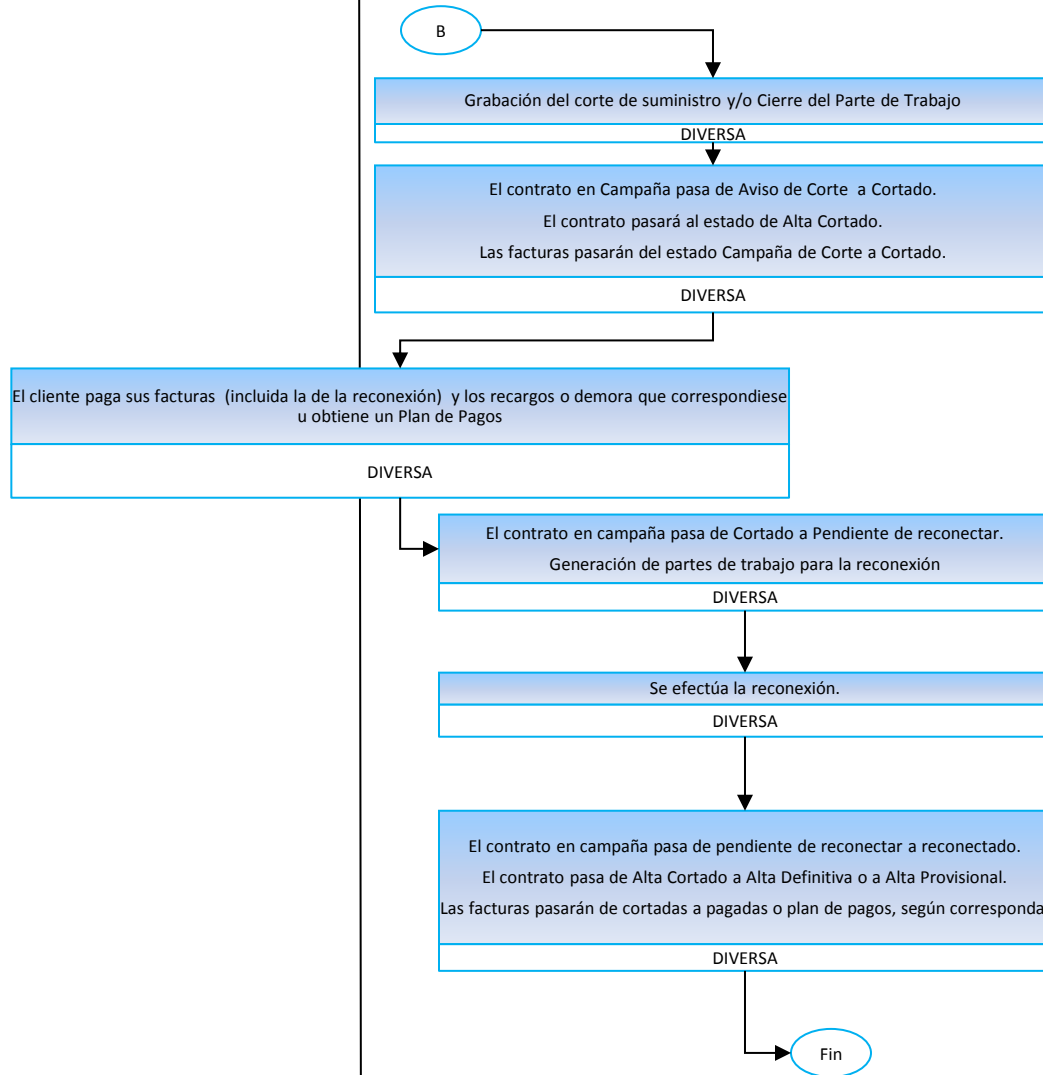


Cliente

OV / CAC

Oficina presencial

Jefe de Servicio / Delegado / Zona



Las facturas en estado cortado que no han sido pagadas ni se ha firmado un plan de pagos, podrán pasar a los siguientes estados:
 Vía judicial
 Vía ejecutiva
 Cobro externo
 Incobrable

COMENTARIO

Cliente

OV / CAC

Oficina presencial

Jefe de Servicio / Delegado / Zona

Proceso de cobro on-line

Proceso de cobro por ventanilla de oficina

Proceso de cobro por domiciliación

Proceso de cobro por ventanilla bancaria

Recibos impagados y con el periodo de pago finalizado en los siguientes estados: pendiente, pendiente de remesar, impagado sin acción, pago a cuenta o plan de pagos, con acción y sin resultado (de clientes a los que ya se ha aplicado anteriormente una campaña de notificación de deuda y no se han conseguido cobrar los recibos), baja y baja cortado.

DIVERSA

Planificación de la campaña: Aplicación de criterios de selección de contratos para la campaña de notificación de deuda.
Definir qué tipo de campaña se va a lanzar, a qué clientes se va a circularizar: cortables no cortables o ambos.

DIVERSA

Lanzamiento de la campaña: Se define qué cartas se va a enviar y con qué plazos, además se pueden añadir o eliminar contratos.

DIVERSA

Emisión de carta de preaviso, envío certificado o normal.

DIVERSA

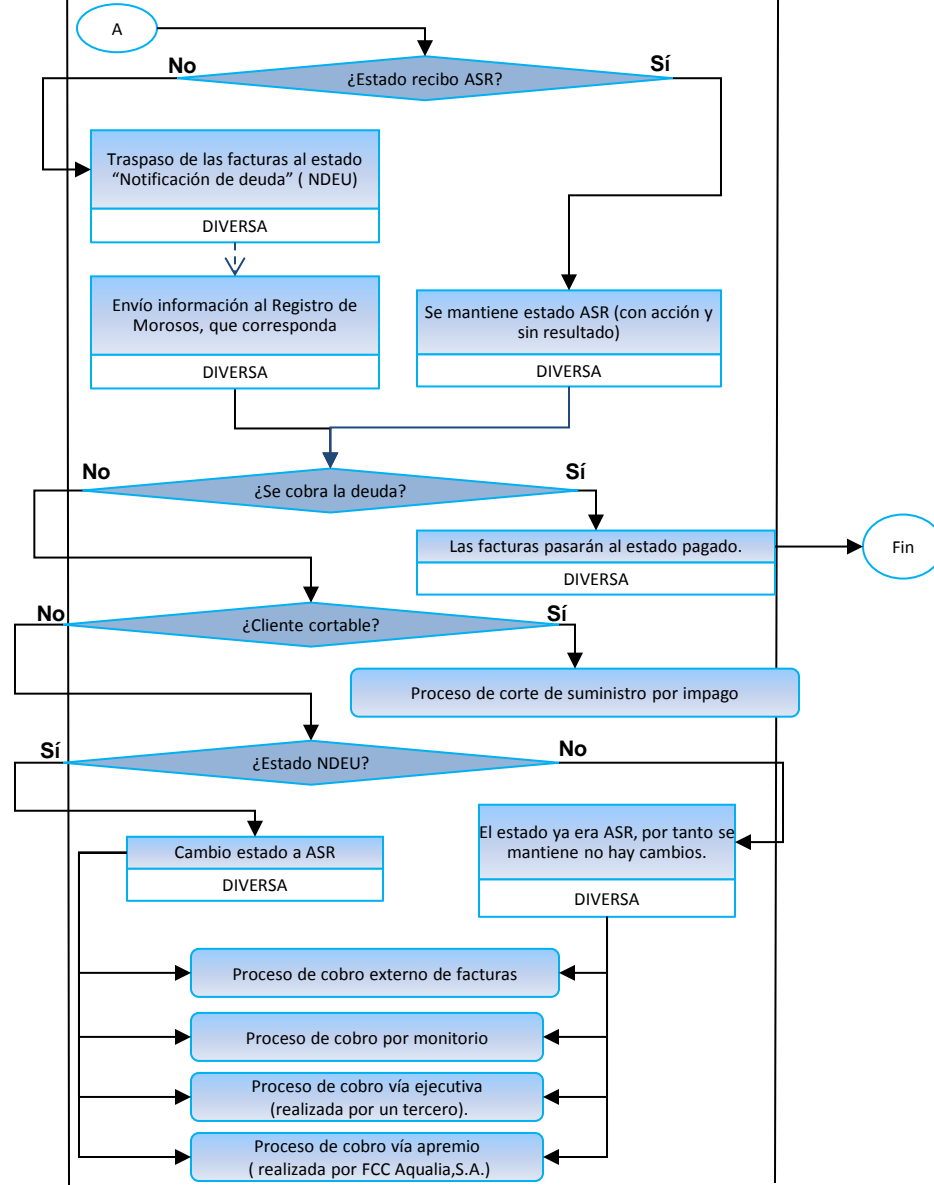
A

Cliente

OV / CAC

Oficina presencial

Jefe de Servicio / Delegado / Zona



Cliente

OV / CAC

Oficina presencial

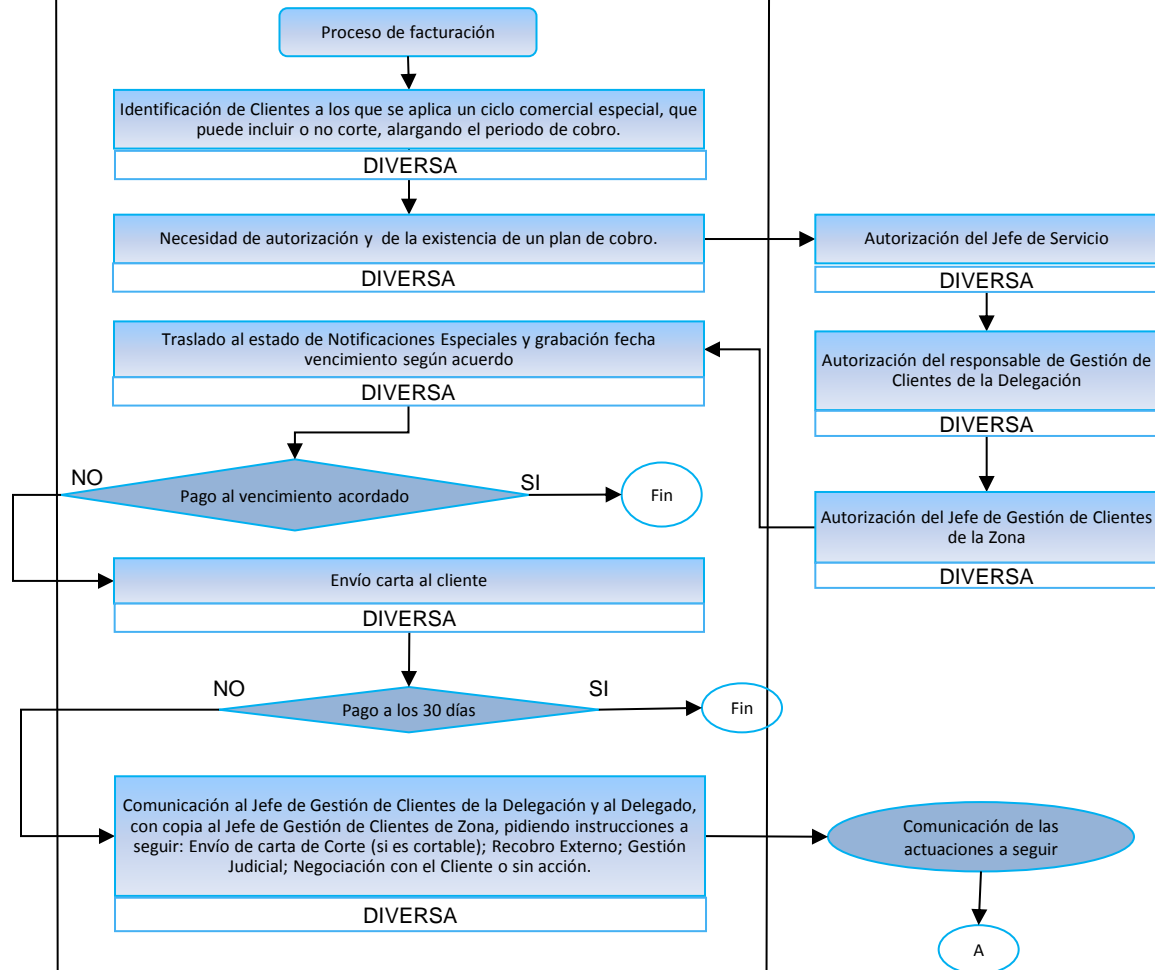
Jefe de Servicio / Delegado / Zona

En este estado de deuda se incluirán aquellos recibos que por motivos especiales tengan un ciclo comercial que no se ajusta al estándar de FCC Aqualia S.A. El traspaso a este estado se efectuará tras facturarlos.

Razones para no seguir el ciclo comercial estándar:

- ✓ Organismos públicos con un periodo de pago mayor que nuestro periodo voluntario.
- ✓ Que por la tipología del cliente (que no por el tipo de tarifa como el caso de los "solo saneamiento", ni por la situación del contador como el caso de los "no cortables") nunca se pueda cortar, por lo que se pactará un ciclo comercial distinto.
- ✓ Que se trate de suministro en alta a otros ayuntamientos a los que sería imposible cortar.
- ✓ Que se trate del propio Ayuntamiento con el que cobramos vía liquidación.
- ✓ ...

La calificación de deuda en este estado debe tener, en todo caso, la aprobación correspondiente.

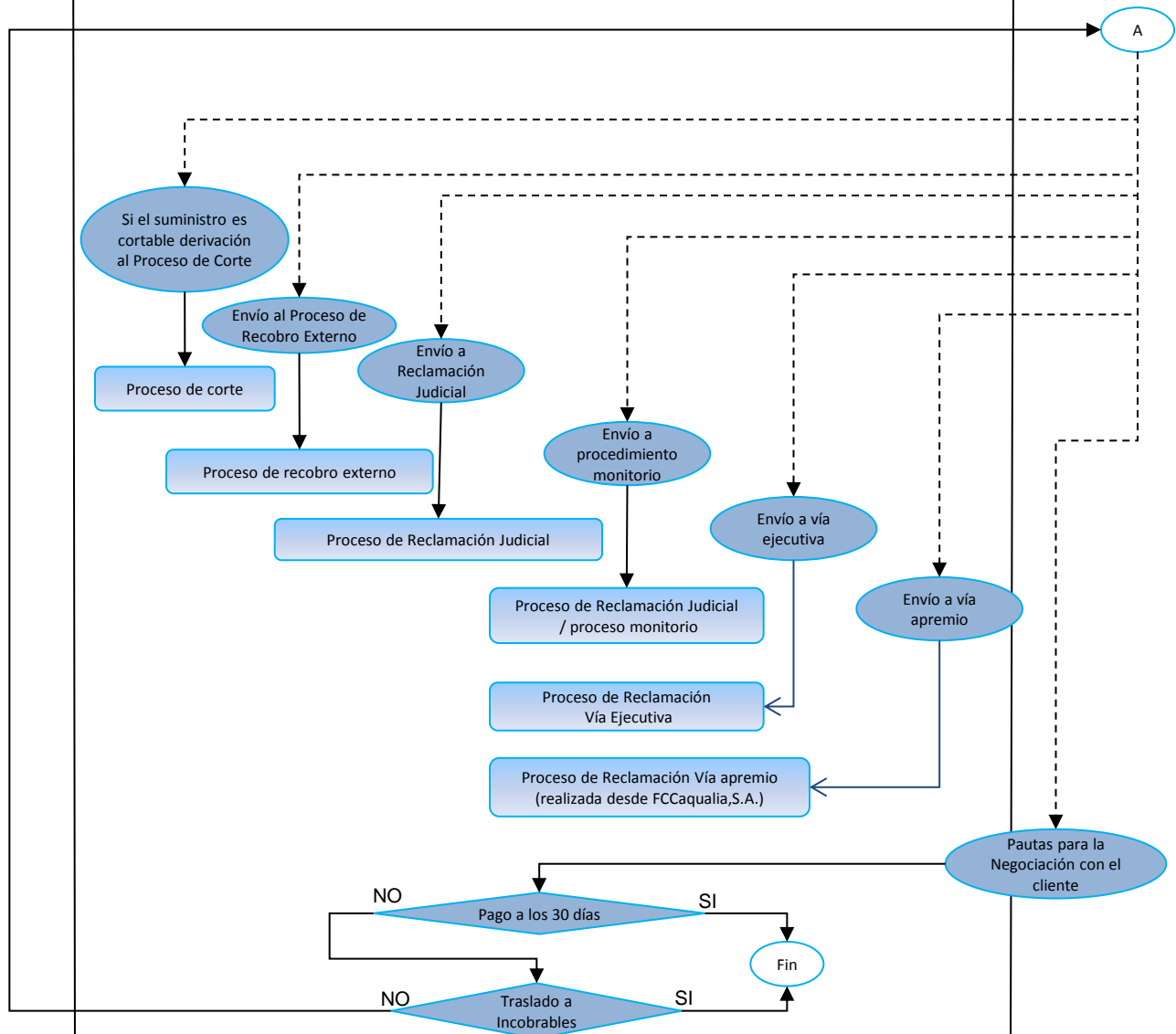


Ciente

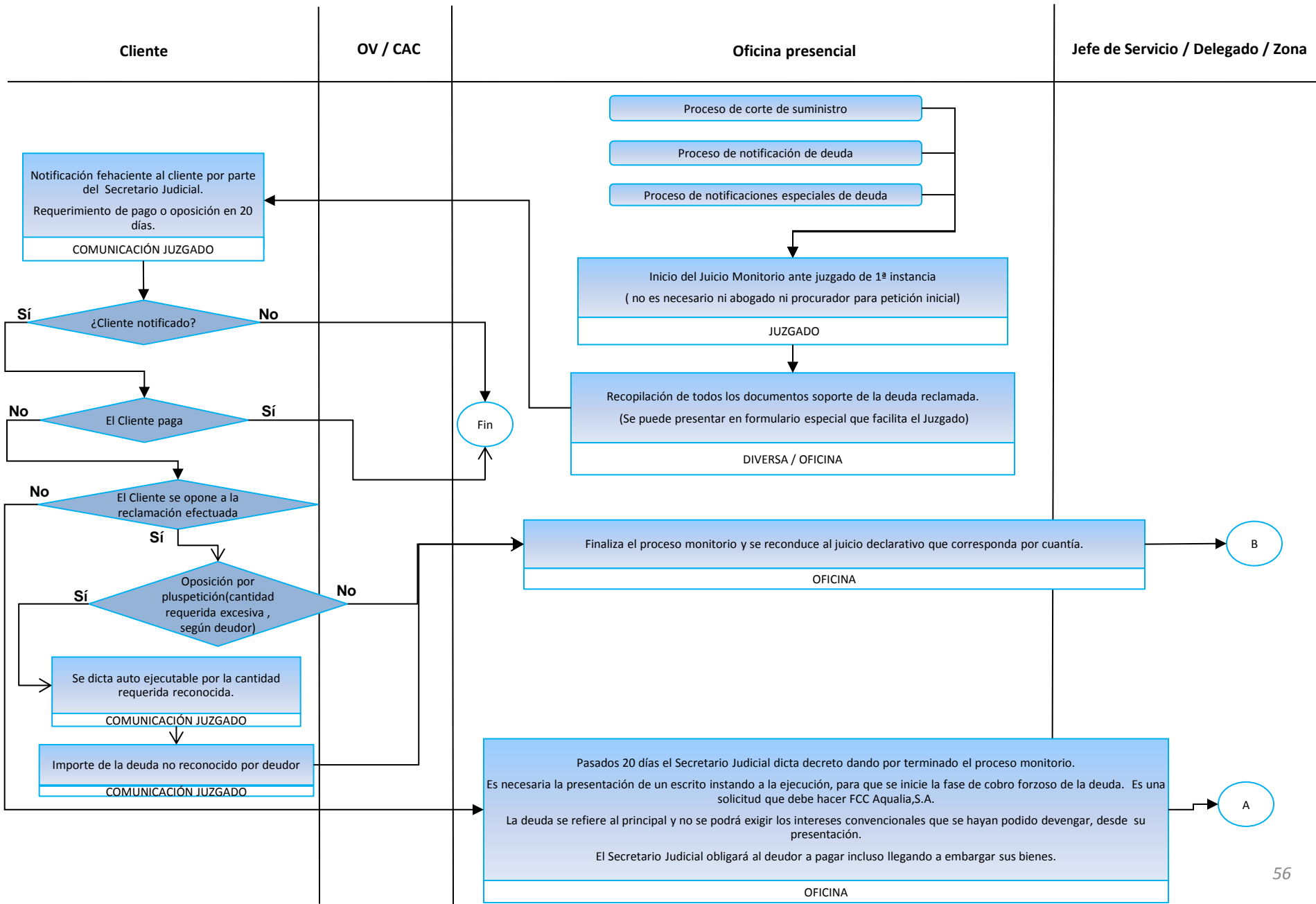
OV / CAC

Oficina presencial

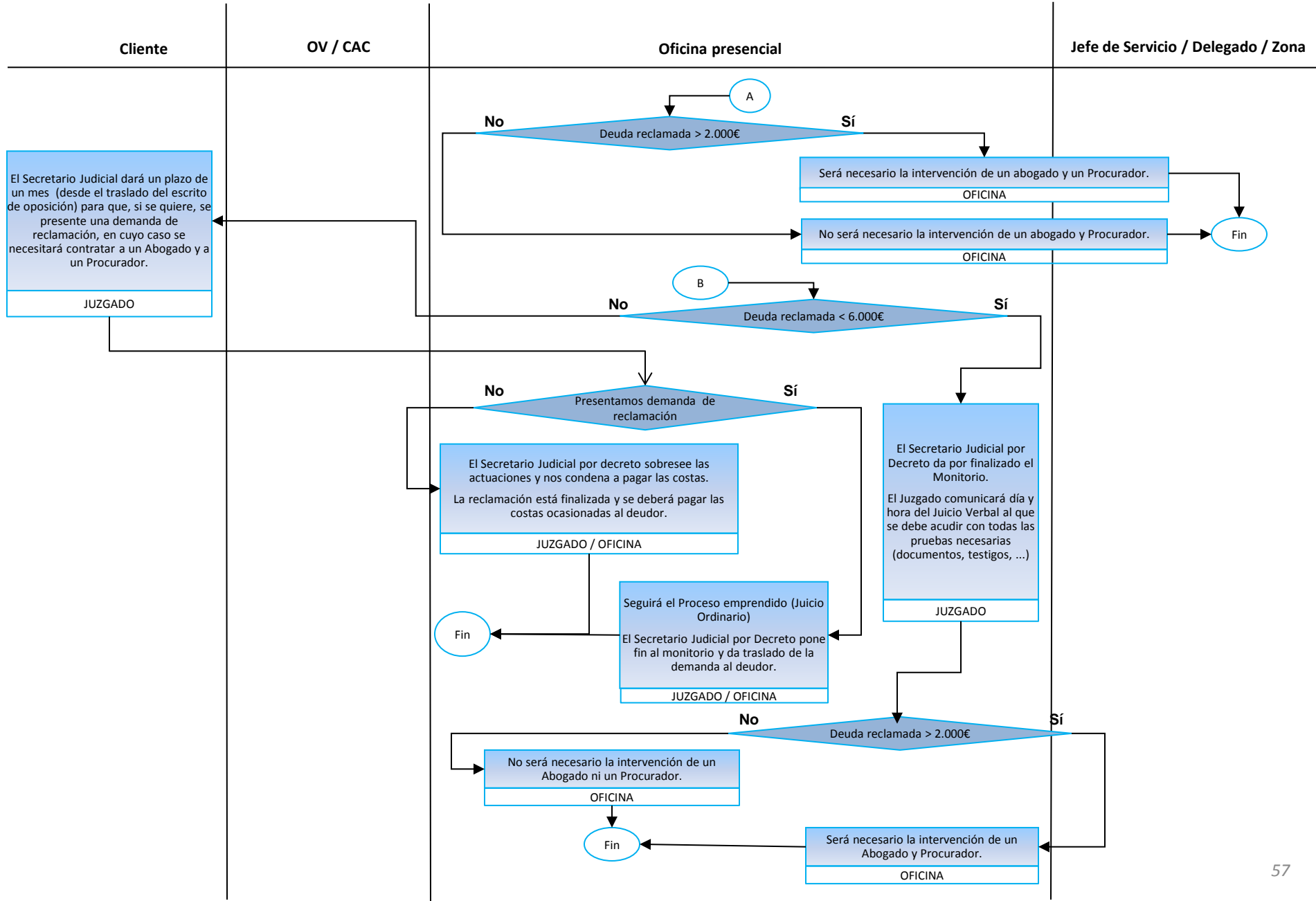
Jefe de Servicio / Delegado / Zona



Fuente: Ley de Enjuiciamiento civil 1/2000 artº 812 a 818.



Fuente: Ley de Enjuiciamiento civil 1/2000 artº 812 a 818.

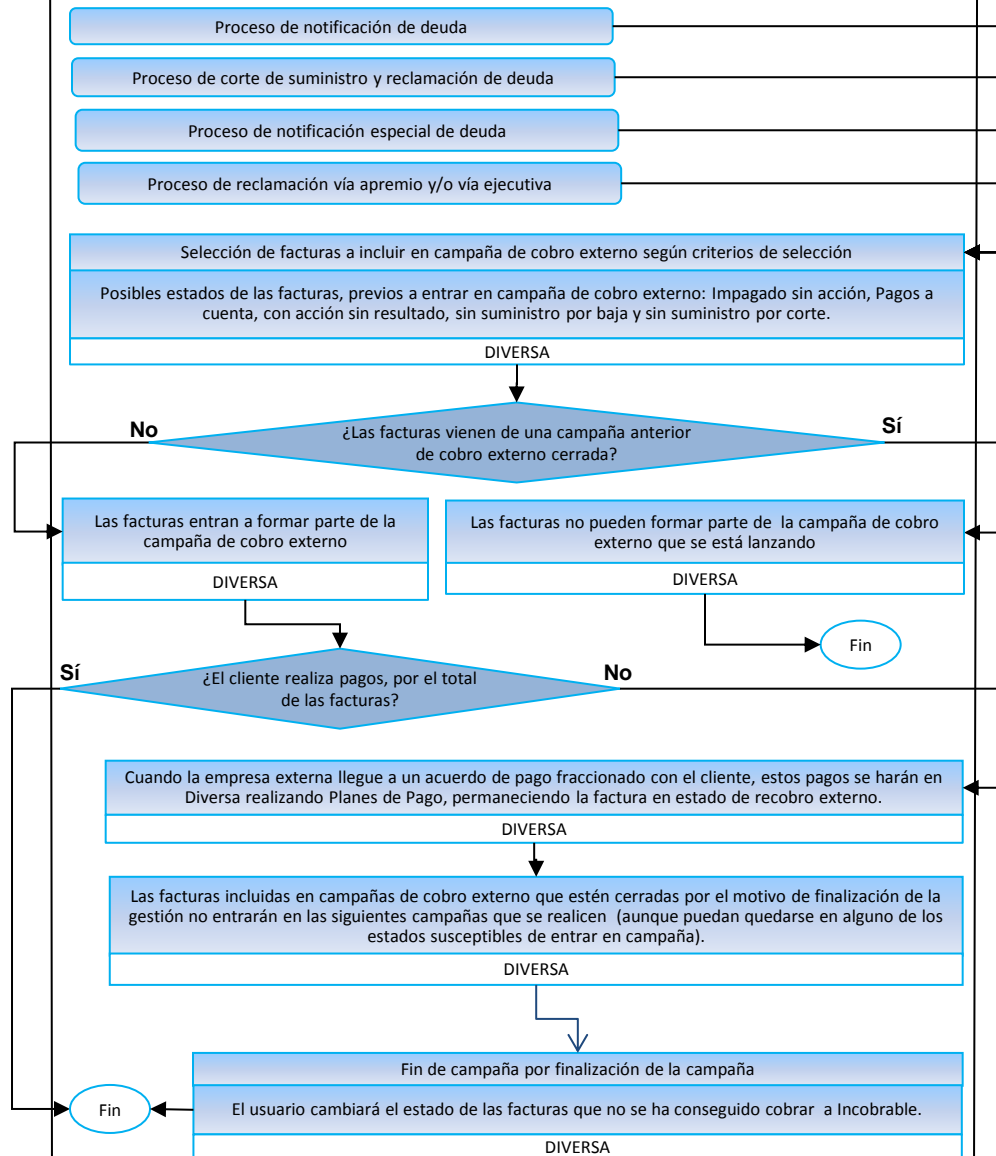


Cliente

OV / CAC

Oficina presencial

Jefe de Servicio / Delegado / Zona

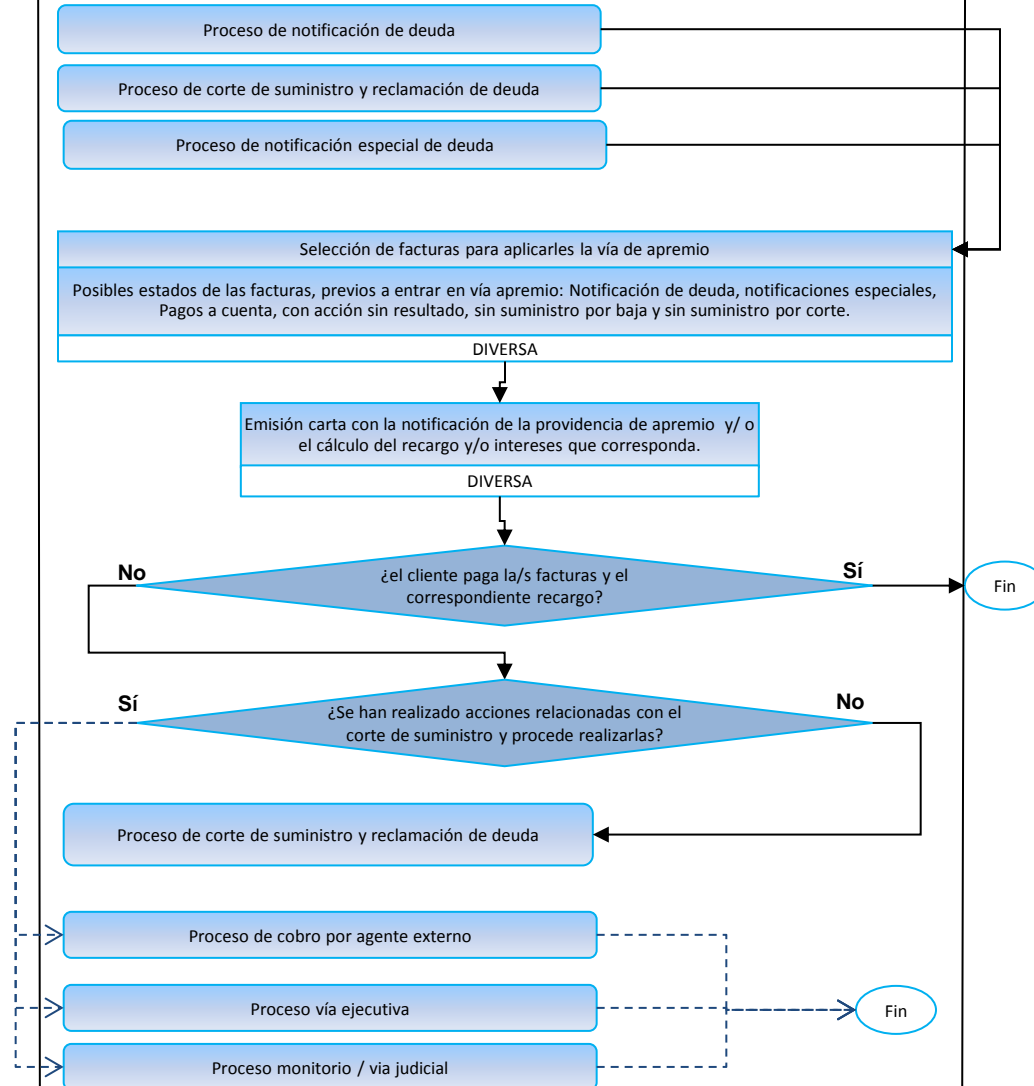


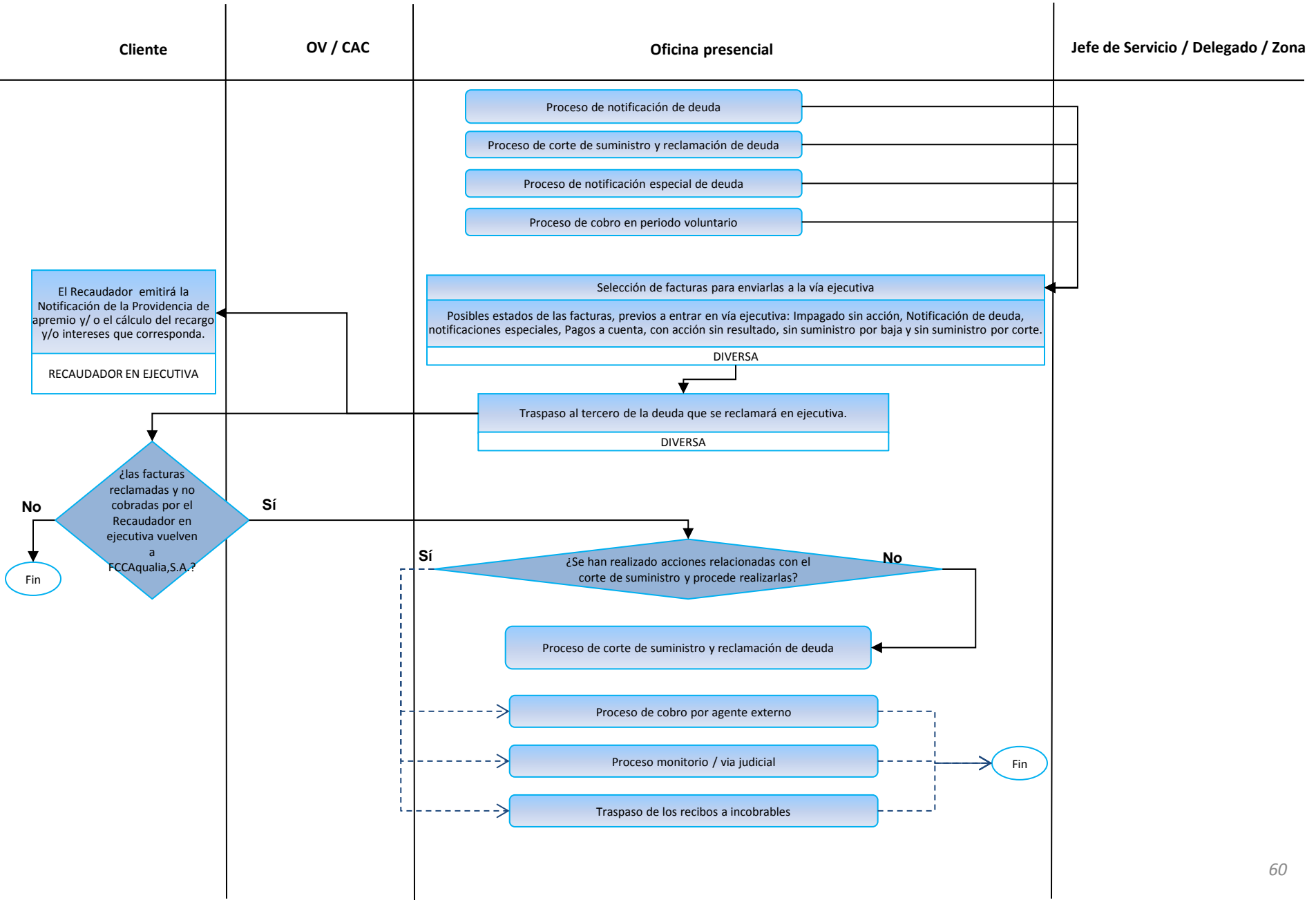
Cliente

OV / CAC

Oficina presencial

Jefe de Servicio / Delegado / Zona





Aqualia

Procedimiento relacionado con la actualización de la información de tarifas.

- 1.9. Obtención de copia del contrato



Consulta de tarifas por el Cliente en los distintos canales

Zona / Explotación

Responsable Canal

- Aprobación y publicación de tarifas por el órgano competente.

Consulta tarifas en página WEB

COORDINADOR ZONA:

- Remite al responsable de la web de tarifas, por correo electrónico, las tarifas en vigor .
- Remite al responsable de la web de tarifas, vía correo electrónico, todas las posteriores actualizaciones, mediante documento oficial en vigor, fechado y actualizado en formato PDF.

RESPONSABLE WEB TARIFAS:

- Comprueba y valida el documento recibido.
- Sube documento a la Web de tarifas.
- Actualiza el fichero para control de Servicios con tarifa actualizada.

Consulta tarifas en OFICINA VIRTUAL

Consulta tarifas en CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Consulta tarifas en TWITTER

Consulta tarifas en OFICINAS PRESENCIALES

EXPLOTACIÓN

- Actualiza las Tarifas en la Base de Datos de Conocimiento CRM.

RESPONSABLE /OV/ CAC/ TWITTER:

Actualiza el fichero para control de Servicios con tarifa actualizada .

Consulta tarifas en APP

COORDINADOR ZONA:

- Remite al responsable de la APP, por correo electrónico, las tarifas en vigor mediante documento oficial en vigor, fechado y actualizado en formato PDF.

RESPONSABLE APP:

- Actualización de la información en la herramienta de administración de la APP
- Actualización fichero para control Servicios con tarifa actualizada.

Introducción y procesos relacionados con la Contratación				Procesos relacionados con la Lectura, cálculo de consumo y facturación				Procesos relacionados con el cobro, corte de suministro y reclamación				Procesos relacionados con la actualización de tarifas		
Páginas	V 30042015	V 25012019		Páginas	V 30042015	V 25012019		Páginas	V 30042015	V 25012019		Páginas	V 25012019	
1	X			24	X			38	X			61	X	
2	X	X		25	X			39	X			62	X	
3	X			26	X			40	X					
4	X			27	X			41	X					
5	X			28	X			42	X					
6	X			29	X			43	X					
7	X			30	X			44	X					
8	X			31	X			45	X					
9	X			32	X			46	X					
10	X			33	X			47	X					
11	X			34	X			48	X					
12	X			35	X			49	X					
13	X			36	X			50	X					
14	X			37	X			51	X					
15	X							52	X					
16	X							53	X					
17	X							54	X					
18	X							55	X					
19	X							56	X					
20	X							57	X					
21	X							58	X					
22	X							59	X					
23	X							60	x					