

30A
Administración Nacional de Acueductos y
Alcantarillados

GERENCIA DE SERVICIO AL
CLIENTE

POLITICAS PARA LA
ATENCIÓN DE
CONEXIONES ILEGALES

Marzo 2006

INDICE

	PAG.
ALCANCES.....	3
OBJETIVOS	3
OBJETIVO GENERAL	
OBJETIVOS ESPECIFICOS	
PROCEDIMIENTO PARA USUARIOS	
CON CONEXIONES ILEGALES	4
RESPONSABLES DE APLICACIÓN.....	15
VIGENCIA	15
AUTORIZACIÓN	15
ANEXOS	16
REPORTE DE CONEXIONES ILEGALES	
LISTADO DIARIO DE CONEXIONES ILEGALES	
1ERA. NOTIFICACIÓN	
2DA. NOTIFICACIÓN	

I. ALCANCES

En el presente documento, se proporcionan lineamientos para atender los servicios que son encontrados conectados ilegalmente a la red de distribución de ANDA, el cual aplicará a todo tipo de usuario, cuando el contratista de lectura ó el inspector, encuentren un servicio con las características descritas dentro del presente documento, a su vez se determinará la metodología a seguir, dejando constancia del proceso, con los documentos respectivos que respalden las acciones desarrolladas anexadas.

II. OBJETIVOS

Objetivo General

Establecer políticas para atender las conexiones que se encuentren en forma ilegal.

Objetivo Específico

1. Proporcionar a los jefes de Servicio al Cliente Regionales y Lectura, Facturación y Aviso de la Región Metropolitana los instrumentos necesarios para atender aquellos servicios que se compruebe su ilegalidad.

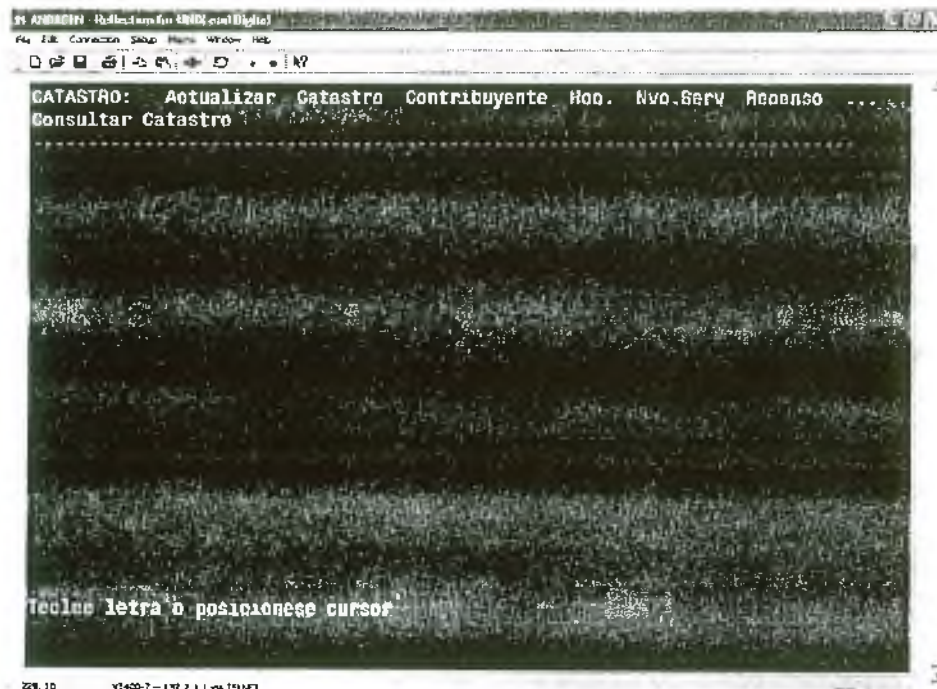
III. PROCEDIMIENTO PARA USUARIOS CON CONEXIONES ILEGALES

1. Las conexiones ilegales que sean detectadas a través de los inspectores de ANDA, en urbanizaciones ó sobre la base de denuncias recibidas, por medio de Call Center, aviso en agencias, lectores o inspectores de las empresas sub contratadas, referirse al numeral 4.
2. En los casos que el contratista de lectura encuentre una conexión no registrada en el ANDALECT, dejará la primera notificación (Anexo 3) en la cual solicitará que presente pruebas que obren en su favor de que la conexión no es ilegal; luego debe notificarlo a su Jefe inmediato por medio del reporte de conexiones ilegales (Anexo 1). Se debe determinar la dirección exacta del inmueble donde se encuentra la conexión ilegal, esto permite rastrear a través del sistema según se detalla en numeral 4.
3. El contratista deberá elaborar el reporte de conexiones ilegales diariamente (Anexo 2), el cual debe ser enviado al Departamento de Servicio al Cliente Regional o Departamento de Lectura, Facturación y Aviso de la Región Metropolitana, para dar seguimiento.
- ✓ 4. Una vez recibido el reporte de conexiones ilegales deberán verificar en el sistema comercial la legalidad de la conexión, utilizando el siguiente procedimiento:

Menú Principal de Catastro



Opción Catastro



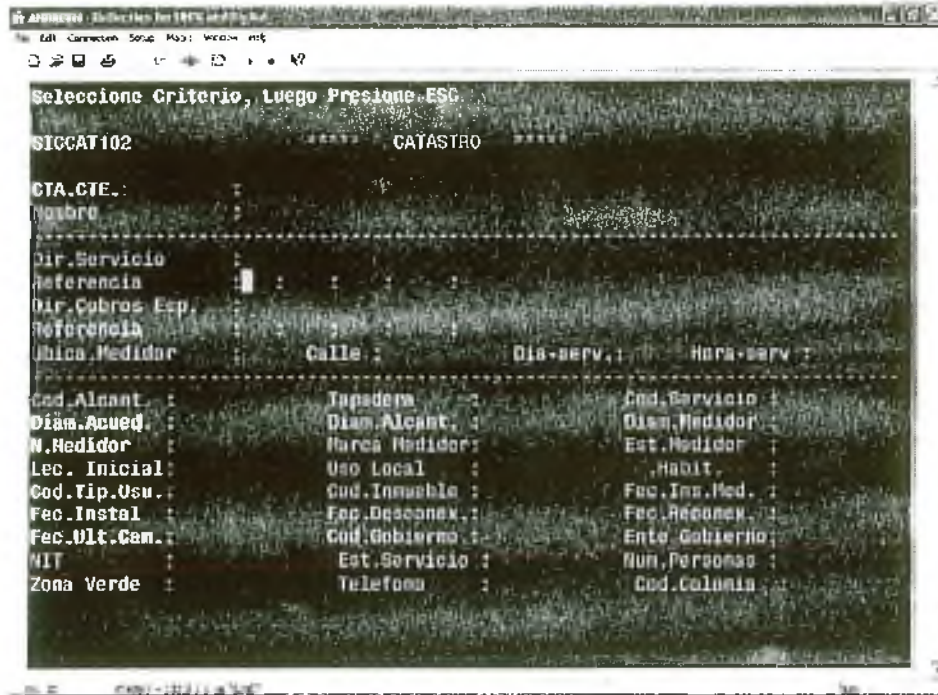
Opción Buscar



Buscando por la dirección, ingresando el dato proporcionado por el contratista o el aviso que ha llegado.



Buscando por número de referencia, ingresando el dato proporcionado por el contratista o el aviso que ha llegado.

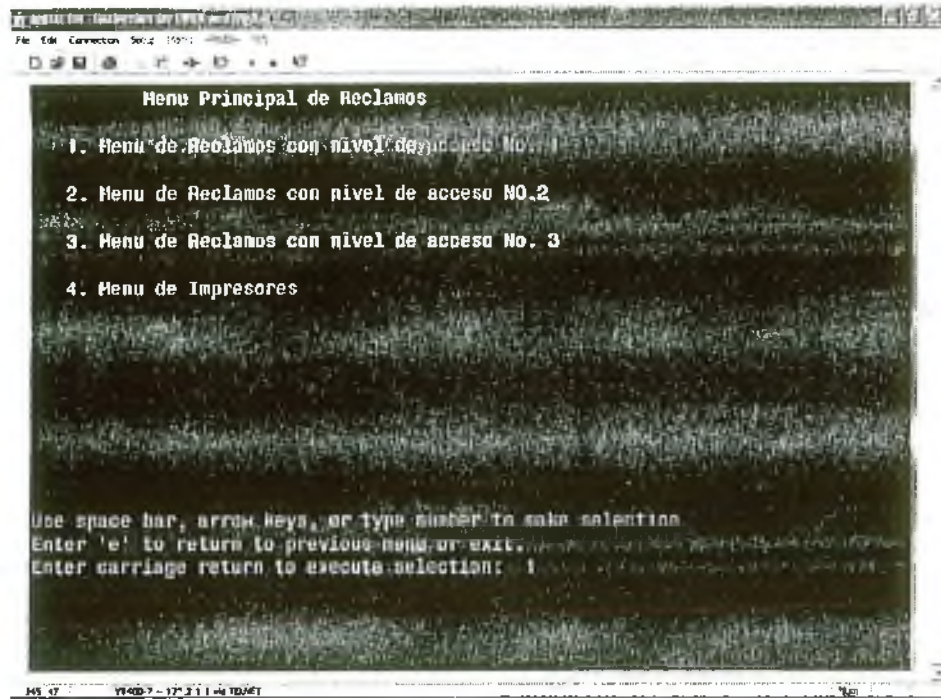


Si no se encuentra en el Menú Principal de Catastro deberá de revisar de la siguiente manera:

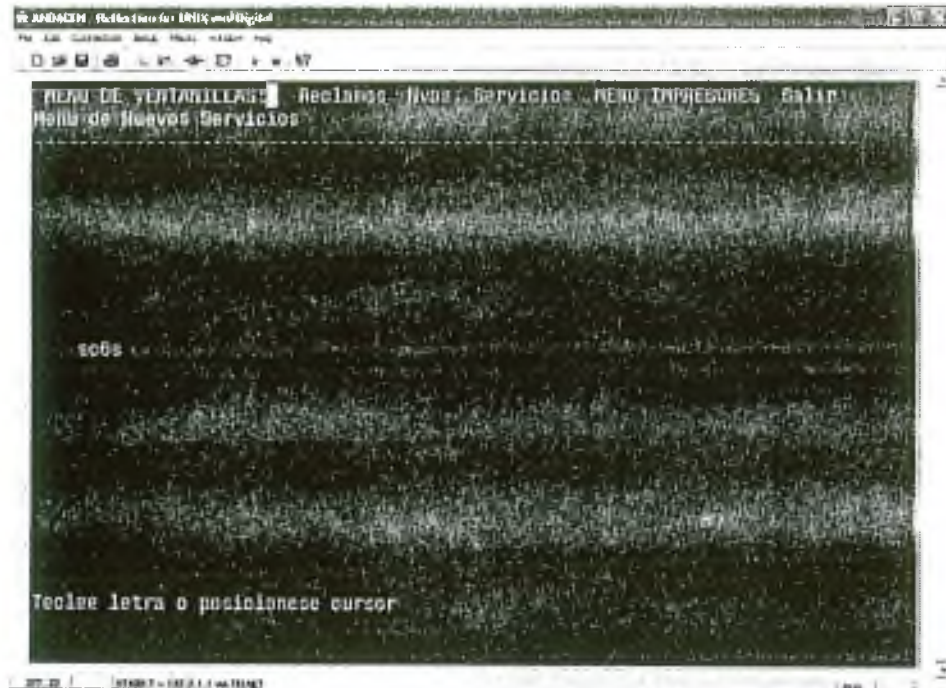
Menú Principal de Reclamos



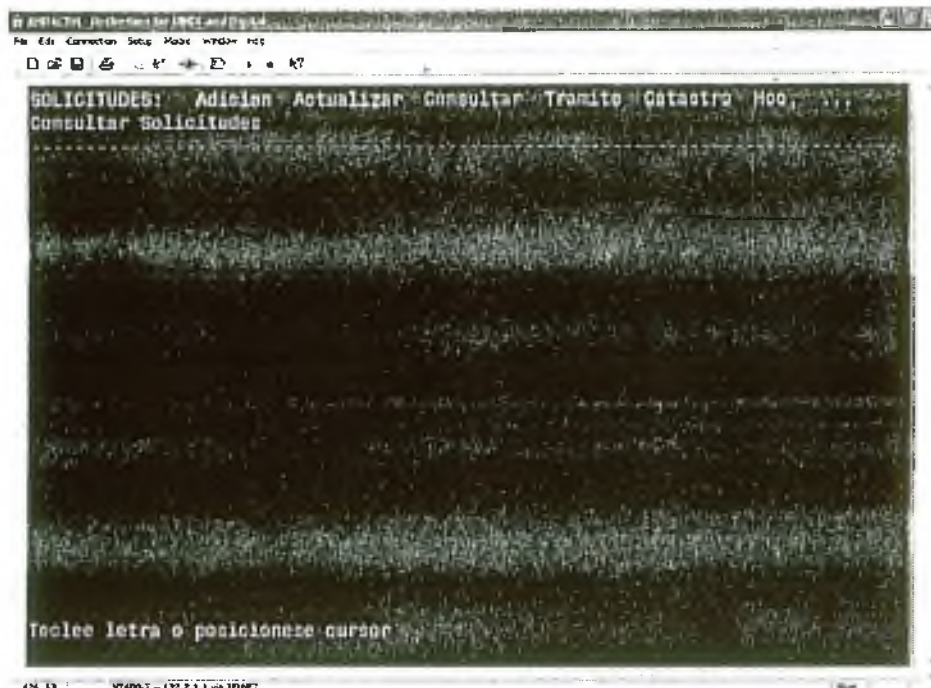
Menu Reclamos con Nivel de Acceso No. 1



Opción Nuevos Servicios



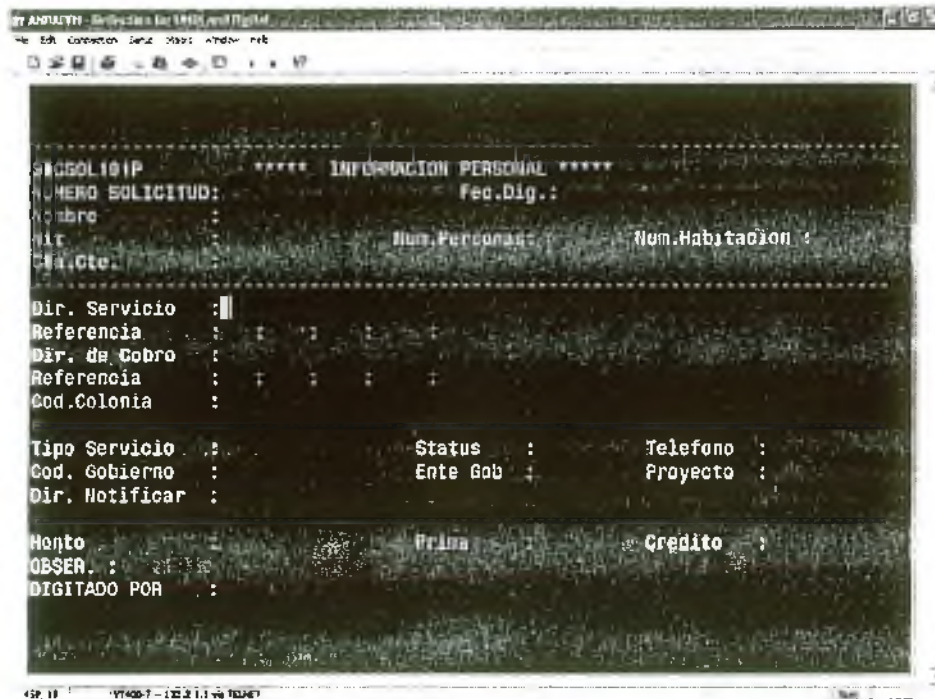
Opción Consultar



Opción Buscar



Buscando por la dirección, ingresando el dato proporcionado por el contratista o el aviso que ha llegado.



```

SICBOLIP ***** INFORMACION PERSONAL *****
NUMERO SOLICITUD:          Fec.Dig.:
Nombre :
Dir. :                      Num.Personas :          Num.Habitacion :
Dir. Servicio :
Referencia :
Dir. de Cobro :
Referencia :
Cod. Colonia :

Tipo Servicio :          Status :          Telefono :
Cod. Gobierno :         Ente Gob :          Proyecto :
Dir. Notificar :

Moneda :          Prima :          Credito :
OBSER. :
DIGITADO POR :
  
```

Terminado este procedimiento, podrán determinar si existe número de ficha que corresponda a la dirección, y esta se encuentra en trámite.

5. En caso de no aparecer en el SIC, enviar inspección para verificar la condición del inmueble (habitado, predio baldío, destruido, etc.) para determinar el presupuesto (Medidor, válvula, materiales, etc.). **Si la conexión se encuentra en sector deficiente, suspender inmediatamente.** Realizada la inspección y elaborado el presupuesto, aprobado por el Jefe de Unidad de Nuevos Servicios, se generará una ficha en SIC al inmueble, con los datos proporcionados y recolectados por el inspector, esta será innominada, a nombre de Sr. Propietario ~~nombre de Sr. Propietario~~, mientras el dueño o el apoderado, se presente a aclarar o legalizar su conexión y de proporcionar sus datos.
6. Dentro del presupuesto contenido en la ficha de nuevo servicio, se deberán tomar en cuenta los cobros y multas siguientes:

SERVICIOS URBANIZADOS.**Usuarios Domiciliarios, Mesones y Marginales.**

Trámite de Solicitud \$ 11.43

Valor de Acometida: \$ 167.88

Multa por Servicio Ilegal: \$114.29.

Usuarios Comerciales

Trámite de Solicitud \$ 11.43

Valor de Acometida: \$ 167.88

Multa por Servicio Ilegal: \$ 685.74.

Usuarios Industriales

Trámite de Solicitud \$ 11.43

Valor de Acometida: \$ 167.88

Multa por Servicio Ilegal: \$ 1,142.90

✓ SERVICIOS NO URBANIZADOS. ✓**Usuarios Domiciliarios, Mesones, Condominios o Marginales.**

Trámite de Solicitud \$ 11.43 ✓

Valor Acometida Valor de acuerdo con inspección realizada por ANDA

Valor de Medidor \$ 31.43 ✓

Valor Área Útil Se realizará medición para establecer el valor y se multiplica por \$ 0.69 ✓

Valor Alcantarillado La legalización será en los casos que posea mecha

Multa por Servicio Ilegal: \$114.29. ✓

Usuarios Comerciales

Trámite de Solicitud \$ 11.43

Valor Acometida	Valor de acuerdo con inspección realizada por ANDA
Valor de Medidor	\$ 31.43
Valor Área Útil	Se realizará medición para establecer el valor y se multiplica por \$ 0.69
Valor Alcantarillado	La legalización será en los casos que posea mecha
Multa por Servicio Ilegal: \$ 685.74.	

Usuarios Industriales

Trámite de Solicitud	\$ 11.43
Valor Acometida	Valor de acuerdo con inspección realizada por ANDA
Valor de Medidor	\$ 31.43
Valor Área Útil	Se realizará medición para establecer el valor y se multiplica por \$ 0.69
Valor Alcantarillado	La legalización será en los casos que posea mecha
Multa por Servicio Ilegal: \$ 1,142.90	

Precios NO Incluyen IVA

Valores anteriores según Decreto Tarifario Vigente

Cuando se encuentre conectada ilegalmente una parte o toda una urbanización o condominio, se cobrará una multa de \$ 3,428.57 al urbanizador.

7. Si el propietario o apoderado legal que esté ilegalmente conectado no se presenta a la primera notificación, se deberá emitir una segunda notificación (Anexo 4), dando a conocer que tiene 2 días hábiles para presentarse a cualquiera de nuestras agencias y además que es la

segunda oportunidad que se brinda para poder presentar pruebas que obren en su favor y llegar a un acuerdo, también se hacen del conocimiento las acciones a realizar.

8. Si luego de notificarle en dos ocasiones, el propietario o su apoderado no responde a las convocatorias, se procederá a la suspensión desde la red del servicio y desconectarlo. Dicha acción se notificará al propietario, quien tendrá derecho a recurrir de la misma en revisión solicitada al Gerente Regional, todo con la finalidad de coaccionarlo para que se presente a nuestras oficinas.
9. En los casos que el propietario o apoderado presenten un recurso administrativo de revisión, este deberá interponerse dentro de los tres días hábiles siguientes contados a partir del día posterior a la notificación. Si se presentaran después del plazo establecido, deberá consultarse a la Unidad Jurídica si es aceptado el recurso.
10. Todo recurso de revisión se interpondrá por escrito ante el Gerente Regional respectivo, señalando los motivos por lo que no esta de acuerdo con la sanción impuesta. El Gerente Regional al conocer del recurso deberá resolver en los siguientes quince días calendario contados a partir del día de interposición del recurso, confirmando o exonerando de la sanción impuesta. La sanción quedará en firme si no se recurre de la misma o de recurrirse la resolución fuere confirmatoria de la misma.
11. En el caso que la resolución de la revisión fuere exonerar de la sanción al propietario o apoderado, se procederá al descargo de la multa en la ficha de nuevos servicios y a mantener la conexión a la red de distribución de ANDA, quedando obligado únicamente a pagar los cargos establecidos en el Decreto Tarifario vigente.

9.



~~9-12.~~ En los casos que el propietario o apoderado visite cualquiera de nuestras agencias de Servicio al Cliente después de la suspensión realizada, se procederá a buscar la ficha y ~~por medio de la dirección,~~ se tramitará como nuevo servicio, cobrando el presupuesto asignado el cual puede ser cancelado al crédito o al contado.

~~10-13.~~ El Jefe de Agencia de Servicio al Cliente deberá contabilizar la ficha y remitirla al Departamento de Servicio al Cliente.

~~11-14.~~ El Encargado de Nuevos Servicios en la Región Metropolitana o el del Departamento de Servicio al Cliente en la Región Central, Occidental y Oriental, deberá grabar en el sistema comercial los datos técnicos y estampar sello de procesado en cada orden de trabajo.

Desglosar documentación para entregar a encargado de asignación de cuentas (ficha, notificaciones enviadas, presupuesto y croquis) y en caso de haber realizado trabajo adicional con alguna empresa encargada de la instalación de nuevos servicios debe de presentar orden de trabajo, hoja de costos y acta de recepción final.

~~12-15.~~ En el caso de encontrar en el sistema comercial la ficha del usuario en trámite, se procede a aperturar la cuenta, asignar número de referencia y facturar en el ciclo que le corresponde, con los cargos por ilegalidad correspondientes. (M.H.)

16. Si después de transcurridos 3 meses nadie se ha presentado a legalizar la conexión, se deberán eliminar las fichas ingresadas, no sin antes haber verificado que ya han sido suspendidas en campo.

IV. RESPONSABLES DE APLICACIÓN

- ♦ Jefe de Depto. de Lectura, Facturación y Aviso Región Metropolitana.
- ♦ Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de cada Región
- ♦ Jefe de Unidad de Nuevos Servicios de cada Región.
- ♦ Encargados de Elaboración de Presupuesto de cada Región

Seguimiento

- ♦ Gerencia de Servicio al Cliente

Cualquier incumplimiento del presente instructivo, que ocasione daño patrimonial y/o de imagen a la Institución, deberá aplicarse el procedimiento para deducción de responsabilidades de acuerdo con la defensoría del Consumidor así como el reglamento interno de trabajo correspondiente, tipificado como negligencia.

V. VIGENCIA

El presente instructivo tendrá vigencia 15 días después de su aprobación

VI. AUTORIZACIÓN

Autorizo en punto de acta N° _____ de fecha
_____ Junta de Gobierno de ANDA.



VII. ANEXOS



REPORTE DE CONEXIONES ILEGALES
SEGÚN LECTOR

Fecha			Nombre del Cliente :
Día	Mes	Año	
Dirección del Inmueble :			

Fecha			Nombre del Cliente :
Día	Mes	Año	
Dirección del Inmueble :			

Fecha			Nombre del Cliente :
Día	Mes	Año	
Dirección del Inmueble :			



**LISTADO DE CONEXIONES ILEGALES
REPORTADAS A ANDA POR CORREO**

Fecha _____

No.	Dirección	No. de Personas	SECTOR	RUTA	SECUENCIA DERCHA	SECUENCIA IZQUIERDA
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

Observaciones :

ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
SUB-GERENCIA DE ATENCIÓN AL CLIENTE / REGIÓN METROPOLITANA
PRIMERA NOTIFICACIÓN

Fecha: _____

Sr(es): _____

Dirección: _____

Presente.-

Estimados Señor(es):

En esta ocasión hemos encontrado que su inmueble se encuentra conectado a la red de distribución de ANDA.

Al consultar nuestros registros de clientes, no hemos encontrado cuenta existente, ni solicitud de nuevo servicio en trámite, dando la pauta de que su conexión es ilegal.

Esperamos que en los próximos **3 días hábiles**, nos pueda **presentar algún comprobante** que permita aclarar su situación con nuestra institución, en cualquiera de nuestras Agencias de Servicio al Cliente a nivel nacional, o consultar al Tel. 2247-2610.

De no recibir respuesta en el plazo indicado procederemos a suspender el servicio.

Atentamente,

**Departamento de Lectura,
Facturación y Aviso**

Recibido por: _____

Firma: _____